Norton AntiVirus™
Manuale dell'utente

Norton AntiVirus 2002™

07-30-00469-IT

Manuale dell'utente di Norton AntiVirus™

Il software descritto in questo manuale è stato fornito con contratto di licenza e può essere utilizzato solo in conformità con i termini del contratto.

Documentazione della versione 8.0

NP: 07-30-00469-IT

Copyright

Copyright © 2001 Symantec Corporation.

Tutti i diritti riservati.

Qualsiasi documento tecnico che venga reso disponibile da Symantec Corporation è stato realizzato da Symantec Corporation che ne possiede il copyright ed è proprietà di Symantec Corporation.

NESSUNA GARANZIA. La documentazione tecnica viene fornita senza garanzia di alcun tipo. Symantec Corporation non fornisce alcuna garanzia sulla precisione o l'utilizzo di tali informazioni. L'utilizzo della documentazione tecnica o delle informazioni in essa contenute è a rischio dell'utente. La documentazione potrebbe contenere imprecisioni tecniche o di altro tipo oppure errori tipografici. Symantec si riserva il diritto di effettuare modifiche senza preavviso.

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere copiata senza il permesso scritto esplicito di Symantec Corporation, 20330 Stevens Creek Blvd., Cupertino, CA 95014.

Marchi

Symantec, il logo Symantec, Norton, Norton SystemWorks, Emergency Disk, LiveUpdate, Norton AntiVirus, Norton Utilities e Rescue Disk sono marchi di Symantec Corporation.

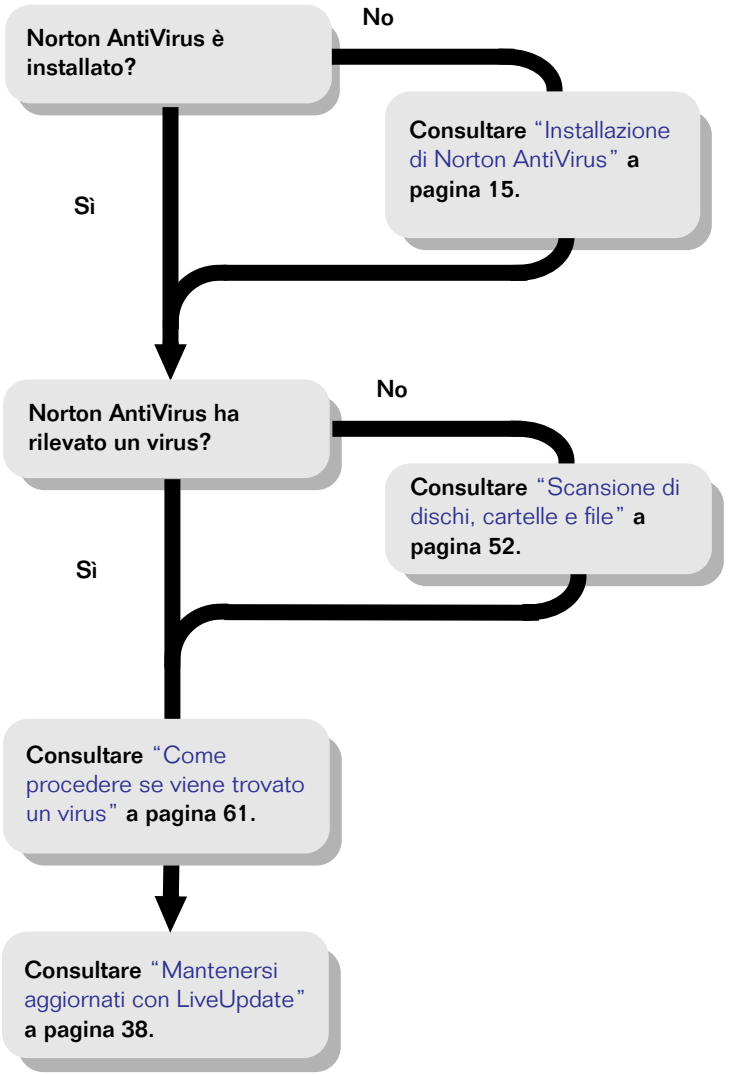
Windows è un marchio registrato di Microsoft Corporation. AOL e CompuServe sono marchi registrati di America Online, Inc. Prodigy Internet è un marchio di Prodigy. Pentium è un marchio registrato di Intel Corporation.

Altri nomi di prodotti citati in questo manuale sono riconosciuti come marchi registrati delle rispettive società produttrici.

Stampato in Irlanda.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Cosa fare se viene trovato un virus


Norton AntiVirus è installato?
No
Consultare "Installazione di Norton AntiVirus" a pagina 15.
Sì
Norton AntiVirus ha rilevato un virus?
No
Consultare "Scansione di dischi, cartelle e file" a pagina 52.
Sì
Consultare "Come procedere se viene trovato un virus" a pagina 61.
Consultare "Mantenersi aggiornati con LiveUpdate" a pagina 38.

S O M M A R I O

Cosa fare se viene trovato un virus

Capitolo 1 Informazioni su Norton AntiVirus

Novità in Norton AntiVirus 9
Funzionamento dei virus 10
I virus di macro si diffondono rapidamente 10
I programmi cavallo di Troia nascondono il loro vero scopo 10
I worm occupano spazio 11
Modalità di diffusione dei virus 11
Funzionamento di Norton AntiVirus 12
Il servizio definizioni virus blocca i virus conosciuti 12
La tecnologia Bloodhound blocca i virus sconosciuti 12
Il blocco degli script ferma i virus basati su script 12
Auto-Protect garantisce la sicurezza 13
Come mantenere la protezione 13
Evitare i virus 13
Come prepararsi per le emergenze 14

Capitolo 2 Installazione di Norton AntiVirus

Requisiti di sistema 15
Prima dell'installazione 16
Preparazione del computer 17
Creazione dei dischi di emergenza 17
Installazione di Norton AntiVirus 18
Se la schermata di apertura non viene visualizzata 21
Dopo l'installazione 21
Riavviare il computer 21
Utilizzare la Raccolta guidata informazioni 22
Il file Leggimi 24
Per disinstallare Norton AntiVirus 25

Capitolo 3 Concetti fondamentali di Norton AntiVirus

Utilizzo di Norton AntiVirus 29
Accesso agli strumenti di Norton AntiVirus 29
Disattivazione temporanea di Auto-Protect 31
Mantenimento della protezione Norton AntiVirus 33
Informazioni sui dischi di soccorso 33
Controllo dello stato antivirus 36
Mantenersi aggiornati con LiveUpdate 38
Personalizzazione di Norton AntiVirus 42
Informazioni sulle opzioni di Norton AntiVirus 42
Opzioni di sistema 43
Opzioni Internet 44
Altre opzioni 45
Apertura della finestra di dialogo Opzioni 46
Ripristino delle impostazioni predefinite nella finestra di dialogo Opzioni 46
Per ulteriori informazioni 47
Uso della Guida in linea 47
Accesso al file PDF del Manuale dell'utente 48
Norton AntiVirus sul Web 49

Capitolo 4 Protezione di dischi, file e dati dai virus

Verificare che Auto-Protect sia attivata 51
Scansione di dischi, cartelle e file 52
Richiesta di una scansione completa del sistema 52
Scansione di singoli elementi 53
Informazioni sulle scansioni personalizzate 54
Creazione di una scansione personalizzata 54
Esecuzione di una scansione personalizzata 55
Eliminazione di una scansione personalizzata 56
Scansione dei messaggi di e-mail 56
Accertarsi che la protezione e-mail sia attivata 56
Attivazione della protezione timeout 57
Se si riscontrano problemi durante una scansione 58
Pianificazione di scansioni virus automatiche 58
Pianificazione di una scansione personalizzata 58
Modifica delle scansioni pianificate 60
Eliminazione di una pianificazione di una scansione 60

Capitolo 5 Come procedere se viene trovato un virus

Se il virus viene rilevato durante una scansione 62
Controllo dei dettagli della riparazione 62
Utilizzo della Riparazione guidata 62
Se un virus viene rilevato da Auto-Protect 63
Se si utilizza Windows 98/98SE/Me 63
Se si utilizza Windows NT/2000/XP 65
Se i file sono messi in quarantena 65
Se Norton AntiVirus non è in grado di riparare un file 67
Se il computer non si avvia in modo corretto 68
Se è necessario utilizzare i dischi di soccorso 68
Se è necessario utilizzare i dischi di emergenza 69
Ricerca di nomi e definizioni di virus 70
Ricerca di virus sul sito Web di Symantec 71

Capitolo 6 Risoluzione dei problemi

Indice

Soluzioni di servizio e supporto Symantec

CAPITOLO 1

Informazioni su Norton AntiVirus

Norton AntiVirus fornisce funzioni complete per la prevenzione, la rilevazione e l'eliminazione dei virus dal computer. Trova e ripara i file infetti per mantenere intatti e sicuri i dati. Il servizio di aggiornamento delle definizioni virus tramite Internet consente a Norton AntiVirus di essere preparato alle nuove minacce.

Novità in Norton AntiVirus

Norton AntiVirus 2002 offre l'accesso agli strumenti di Norton AntiVirus tramite Esplora risorse, un supporto e-mail ancora più completo, una maggiore automazione della riparazione dei virus con un uso più discreto dei messaggi e il supporto per Windows XP.

- Strumenti di Norton AntiVirus in Esplora risorse: per gli utenti che utilizzano Internet Explorer 5.0 o versione successiva e gli utenti di Windows NT con Windows Desktop Update, Norton AntiVirus 2002 aggiunge alla barra degli strumenti di Esplora risorse un pulsante che consente di visualizzare lo stato della protezione, gestire l'area di quarantena del computer, visualizzare il Registro delle attività e l'Enciclopedia dei virus, eseguire la scansione alla ricerca di virus.
- Protezione estesa e-mail: Norton AntiVirus ora supporta programmi di posta elettronica che utilizzano i protocolli di comunicazione POP3 ed SMTP senza dover cambiare la configurazione del programma di posta elettronica. È possibile scegliere di eseguire sia la scansione delle e-mail in arrivo che di quelle in uscita.

- Riparazione automatizzata dei virus: Norton AntiVirus è in grado di eseguire la scansione alla ricerca di virus e riparare i file in background, senza richiedere alcun intervento da parte dell'utente. Viene generato un rapporto contenente i risultati della scansione.
- Norton AntiVirus fornisce una protezione antivirus completa per il sistema operativo Windows XP.

Funzionamento dei virus

Un *virus del computer* è un programma parassita scritto intenzionalmente per alterare il normale funzionamento del computer senza il consenso o la consapevolezza dell'utente. Un virus aggiunge copie di se stesso ad altri file e, quando viene attivato, può danneggiare i file, causare un comportamento imprevedibile del sistema o visualizzare messaggi.

I virus di computer infettano i file di sistema e i documenti creati con programmi dotati di funzioni di macro. Alcuni virus di sistema sono specificamente programmati per danneggiare programmi, eliminare file o cancellare il disco.

I virus di macro si diffondono rapidamente

Le *macro* sono semplici programmi utilizzati per eseguire operazioni ripetitive in un documento o eseguire dei calcoli in un foglio di lavoro. Vengono scritte in file creati da programmi quali Microsoft Word e Microsoft Excel.

I *virus di macro* sono programmi macro pericolosi realizzati in modo da riprodurre se stessi da un file all'altro e spesso possono distruggere o modificare i dati. I virus di macro possono venire trasferiti su più piattaforme e si diffondono ogni volta che viene aperto un file infetto.

I programmi cavallo di Troia nascondono il loro vero scopo

I *programmi cavallo di Troia* sono programmi che apparentemente svolgono funzioni utili o divertenti e, quindi, invogliano gli utenti a eseguirli. Il programma, però, ha uno scopo recondito che potrebbe essere quello di danneggiare i file o di inserire un virus nel computer.

I programmi cavallo di Troia non sono virus perché non si riproducono e diffondono come i virus. Poiché i programmi cavallo di Troia non sono virus, i file che li contengono non possono essere riparati. Per garantire la sicurezza del computer, Norton AntiVirus rileva i programmi cavallo di Troia e quindi è possibile eliminarli dal computer.

I worm occupano spazio

I *worm* sono programmi che si riproducono senza infettare altri programmi. Alcuni worm si diffondono copiando se stessi da disco a disco. Cercano specifici tipi di file sul disco rigido o sui volumi del server e tentano di danneggiare o distruggere tali file. Altri worm si riproducono solo in memoria, creando miriadi di copie di se stessi, tutte contemporaneamente in esecuzione, e rallentando così il computer. Come i programmi cavallo di Troia, i worm non sono virus e quindi non possono essere riparati. Devono essere eliminati dal computer.

Modalità di diffusione dei virus

Un virus rimane inattivo finché non viene avviato un programma infetto, il computer viene avviato da un disco i cui file di sistema sono infetti o viene aperto un documento infetto. Ad esempio, se un programma di elaborazione testi contiene un virus, il virus si attiva quando viene eseguito tale programma. Normalmente, quando un virus risiede nella memoria infetta qualsiasi programma venga eseguito, compresi i programmi di rete (se è possibile apportare modifiche alle cartelle o ai dischi di rete).

I virus si comportano in modi diversi. Alcuni virus rimangono attivi in memoria finché il computer non viene spento. Altri virus rimangono attivi solo mentre è in esecuzione il programma infetto. Spegnendo il computer o uscendo dal programma, il virus viene rimosso dalla memoria ma non viene rimosso dal file o dal disco infetto. Quindi, se il virus risiede in un file del sistema operativo, si attiverà al successivo avvio del computer dal disco infetto. Se il virus risiede in un programma, si riattiverà alla successiva esecuzione del programma.

Per prevenire l'introduzione nel computer di programmi infetti, è opportuno eseguire la scansione dei file con Norton AntiVirus prima di copiarli o eseguirli. La scansione è consigliata anche per i programmi scaricati da newsgroup o da siti Web e per gli allegati di posta elettronica ricevuti.

Funzionamento di Norton AntiVirus

Norton AntiVirus controlla il computer per verificare la presenza di virus conosciuti e sconosciuti. Un *virus conosciuto* è un virus che può venire rilevato e identificato per nome. Un *virus sconosciuto* è un virus per cui Norton AntiVirus non dispone ancora di una definizione.

Norton AntiVirus è in grado di proteggere il computer da entrambi i tipi di virus, utilizzando le definizioni per rilevare i virus conosciuti e la tecnologia Bloodhound e il blocco degli script per rilevare quelli sconosciuti.
Le definizioni dei virus, la tecnologia Bloodhound e il blocco degli script vengono utilizzati durante le scansioni, sia pianificate che manuali, e dalla funzione Auto-Protect per controllare continuamente il computer.

Il servizio definizioni virus blocca i virus conosciuti

Il *servizio definizioni virus* consiste in file utilizzati da Norton AntiVirus per riconoscere i virus e intercettare la loro attività. È possibile cercare i nomi dei virus in Norton AntiVirus e accedere a un'enciclopedia di descrizioni di virus sul sito Web di Symantec. Per ulteriori informazioni, consultare "Ricerca di nomi e definizioni di virus" a pagina 70.

La tecnologia Bloodhound blocca i virus sconosciuti

Bloodhound è il nome della tecnologia di scansione impiegata da Norton AntiVirus per rilevare i virus nuovi e sconosciuti. Rileva i virus analizzando la struttura dei file eseguibili, il comportamento e altri attributi quali la logica di programmazione, le istruzioni macchina e i dati contenuti nel file. Imposta inoltre ambienti di simulazione in cui vengono caricati i documenti e verificata la presenza di virus di macro.

Il blocco degli script ferma i virus basati su script

Gli *script* sono elenchi di istruzioni che possono essere eseguite senza l'interazione dell'utente. Gli script possono essere aperti con qualsiasi editor di testo o programma di elaborazione testi, quindi è molto facile modificarli.

Il *blocco degli script* rileva i virus basati su script Visual Basic e Java senza la necessità di definizioni virus specifiche. Controlla gli script per verificare comportamenti simili a virus e visualizza avvisi nel caso vengano rilevate situazioni anomale.

Auto-Protect garantisce la sicurezza

Auto-Protect di Norton AntiVirus viene caricato in memoria all'avvio di Windows e garantisce una protezione costante durante il lavoro.

Utilizzando Auto-Protect, Norton AntiVirus è automaticamente in grado di:

- Eliminare virus e programmi cavallo di Troia, compresi i virus di macro, e riparare i file danneggiati.
- Ricercare virus ogni volta che viene eseguito un programma software, inserito un disco floppy o un altro supporto rimovibile o utilizzato un file di documenti ricevuti o creati.
- Controllare il computer per rilevare sintomi insoliti che potrebbero indicare l'attività di un virus.
- Proteggere il computer dai virus originati in Internet.

Come mantenere la protezione

Quando viene installato Norton AntiVirus, la protezione antivirus è completa. Tuttavia, vengono continuamente creati nuovi virus. I virus possono diffondersi quando il computer viene avviato da un disco infetto o quando viene eseguito un programma infetto. Per evitare i virus e ripristinare rapidamente la situazione quando un virus colpisce è possibile intraprendere diverse azioni.

Evitare i virus

È importante eseguire periodicamente la manutenzione dei file e tenere aggiornato Norton AntiVirus.

Per evitare i virus:

- Proteggere da scrittura i supporti rimovibili.
- Mantenersi aggiornati sui virus collegandosi al sito Web di Symantec Security Response (securityresponse.symantec.com), precedentemente conosciuto come SARC o Symantec AntiVirus Research Center, dove sono disponibili informazioni complete e aggiornate frequentemente sui virus e sulla protezione antivirus.
- Eseguire periodicamente LiveUpdate per aggiornare i programmi e i file del servizio definizioni virus. Per ulteriori informazioni, consultare "Mantenersi aggiornati con LiveUpdate" a pagina 38.

- Tenere sempre attivata la funzione Auto-Protect di Norton AntiVirus per evitare che i virus infettino il computer.
- Se la funzione Auto-Protect di Norton AntiVirus non è attiva, eseguire la scansione dei supporti rimovibili prima di utilizzarli. Per ulteriori informazioni, consultare "Scansione di dischi, cartelle e file" a pagina 52.
- Pianificare l'esecuzione automatica delle scansioni. Per ulteriori informazioni, consultare "Pianificazione di scansioni virus automatiche" a pagina 58.

Come prepararsi per le emergenze

È importante anche essere preparati nel caso il computer venga infettato da un virus.

Per prepararsi per le emergenze:

- Eseguire periodicamente il backup dei file e conservare più versioni, non solo il backup più recente.
- Se si utilizza Windows NT, Windows 2000 o Windows XP e non è possibile avviare il sistema da CD, creare un set di dischi di emergenza, dal quale sarà possibile avviare il computer ed eseguire la scansione alla ricerca di virus. Per ulteriori informazioni, consultare "Creazione dei dischi di emergenza" a pagina 17.
- Se si utilizza Windows 98 o Me, creare un set di dischi di soccorso che consentiranno di avviare il computer in modalità DOS e utilizzare Norton AntiVirus per risolvere i problemi legati ai virus e ripristinare il sistema dopo un arresto anomalo. Per ulteriori informazioni, consultare "Informazioni sui dischi di soccorso" a pagina 33.

CAPITOLO 2

Installazione di Norton AntiVirus

Prima di installare Norton AntiVirus, prendere nota dei requisiti di sistema riportati in questo capitolo. Gli utenti di Windows 98 e di Windows Me devono disporre di alcuni dischi da 1,44 MB vuoti per creare i dischi di soccorso.

Requisiti di sistema

Per utilizzare Norton AntiVirus, il computer deve avere uno dei seguenti sistemi operativi Windows:

- Windows 98, 98SE
- Windows Me
- Windows NT 4.0 Workstation con Service Pack 6 o superiore
- Windows 2000 Professional
- Windows XP Professional o Windows XP Home Edition

Il computer deve inoltre soddisfare i seguenti requisiti minimi.

Windows 98 e Me

- Processore Intel Pentium a 133 MHz per Windows 98; 150 MHz per Windows Me
- 32 MB di RAM
- 50 MB di spazio disponibile su disco rigido
- Internet Explorer 4.01 Service Pack 1 o superiore
- Unità CD-ROM o DVD-ROM

Windows NT 4.0 Workstation

- Service Pack 6 o superiore
- Processore Intel Pentium a 133 MHz o superiore
- 32 MB di RAM
- 50 MB di spazio disponibile su disco rigido
- Internet Explorer 4.01 Service Pack 1 o superiore
- Unità CD-ROM o DVD-ROM

Windows 2000 Professional

- Processore Intel Pentium a 133 MHz o superiore
- 64 MB di RAM
- 50 MB di spazio su disco
- Internet Explorer 4.01 Service Pack 1 o superiore
- Unità CD-ROM o DVD-ROM

Windows XP Home Edition/Professional

- Processore Intel Pentium a 300 MHz o superiore
- 128 MB di RAM
- 50 MB di spazio su disco
- Internet Explorer 4.01 Service Pack 1 o superiore
- Unità CD-ROM o DVD-ROM

Prima dell'installazione

Prima di installare Norton AntiVirus è necessario preparare il computer. Se il computer non può essere avviato da un CD, creare dei dischi di emergenza.

Preparazione del computer

Se sul computer sono presenti versioni precedenti di Norton AntiVirus o altri programmi antivirus, è necessario disinstallarli prima di installare Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Per disinstallare Norton AntiVirus" a pagina 25.

Per disinstallare gli altri programmi antivirus, consultare la documentazione annessa a tali programmi.

È inoltre necessario uscire da tutti i programmi Windows prima di installare Norton Utilities.

Creazione dei dischi di emergenza

I dischi di emergenza vengono utilizzati per avviare il computer ed eseguire la scansione alla ricerca di virus nel caso di un problema. Se il computer può essere avviato da un CD, è possibile utilizzare il CD di Norton AntiVirus al posto del dischi di emergenza e quindi non è necessario crearli. Nel caso in cui non sia possibile avviare il computer, attenersi a queste istruzioni per creare i dischi di emergenza su un altro computer. Per ulteriori informazioni, consultare "Se è necessario utilizzare i dischi di emergenza" a pagina 69.

Per creare i dischi di emergenza utilizzare il CD di Norton AntiVirus. Saranno necessari alcuni dischi floppy formattati da 1,44 MB.

Per creare i dischi di emergenza

1. Inserire il CD di Norton AntiVirus nell'unità CD-ROM.
2. Fare clic su **Sfoglia CD**.
3. Fare doppio clic sulla cartella **Support**.
4. Fare doppio clic sulla cartella **Edisk**.
5. Fare doppio clic su **Ned.exe**.
6. Nella finestra introduttiva, fare clic su **OK**.
7. Assegnare l'etichetta al primo disco come indicato e inserirlo nell'unità A:.
8. Fare clic su **Sì**.
9. Ripetere i passi 7 e 8 per il secondo disco.
10. Al termine della procedura, fare clic su **OK**.
11. Rimuovere l'ultimo disco dall'unità A: e riporre il set di dischi di emergenza in un luogo sicuro.

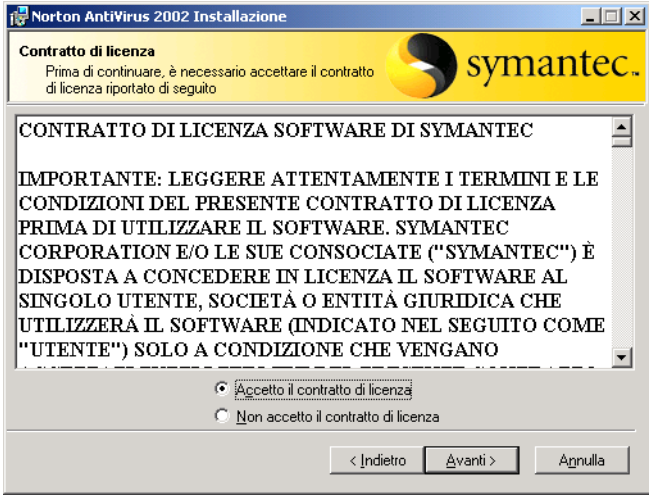
Installazione di Norton AntiVirus

Installare Norton AntiVirus dal CD di Norton AntiVirus.

Per installare Norton AntiVirus

1. Inserire il CD di Norton AntiVirus nell'unità CD-ROM.
2. Nella finestra di Norton AntiVirus 2002, fare clic su **Installa Norton AntiVirus**.

   Se sul computer non è impostata l'apertura automatica del CD, sarà necessario aprirlo. Per ulteriori informazioni, consultare "Se la schermata di apertura non viene visualizzata" a pagina 21.
3. Se l'installazione viene effettuata in Windows 98, 98SE o Me, prima dell'installazione Norton AntiVirus esegue la scansione della memoria del computer alla ricerca di virus. Se viene rilevato un virus, un messaggio chiederà di utilizzare i dischi di emergenza per rimuovere il virus prima di continuare. Per ulteriori informazioni, consultare "Se è necessario utilizzare i dischi di emergenza" a pagina 69.
4. La finestra di apertura dell'installazione ricorda di chiudere tutti gli altri programmi Windows. Fare clic su **Avanti**.


Norton AntiVirus 2002 Installazione
Contratto di licenza
Prima di continuare, è necessario accettare il contratto di licenza riportato di seguito
symantec.
CONTRATTO DI LICENZA SOFTWARE DI SYMANTEC
IMPORTANTE: LEGGERE ATTENTAMENTE I TERMINI E LE CONDIZIONI DEL PRESENTE CONTRATTO DI LICENZA PRIMA DI UTILIZZARE IL SOFTWARE. SYMANTEC CORPORATION E/O LE SUE CONSOCIATE ("SYMANTEC") È DISPOSTA A CONCEDERE IN LICENZA IL SOFTWARE AL SINGOLO UTENTE, SOCIETÀ O ENTITÀ GIURIDICA CHE UTILIZZERÀ IL SOFTWARE (INDICATO NEL SEGUITO COME "UTENTE") SOLO A CONDIZIONE CHE VENGANO
Accetto il contratto di licenza
Non accetto il contratto di licenza
< Indietro
Avanti >
Annulla

5. Nella finestra Contratto di licenza, selezionare **Accetto il contratto di licenza**.

   Se si rifiuta, non è possibile continuare l'installazione.

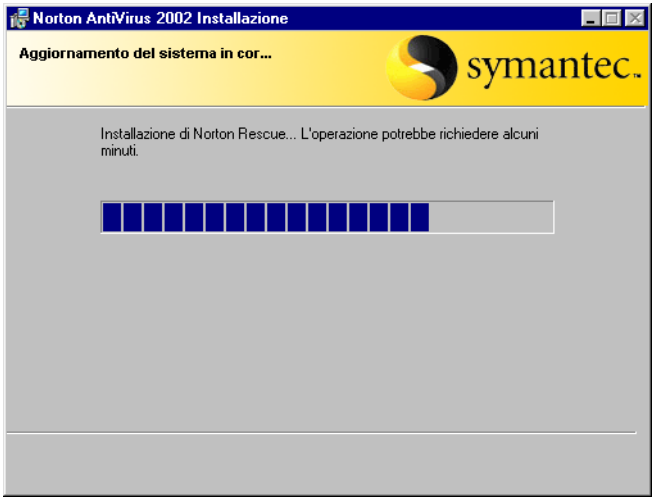
6 Fare clic su **Avanti**.

Norton AntiVirus 2002 Installazione
Cartella di destinazione
Selezionare la cartella in cui si desidera installare l'applicazione.
symantec.
Norton AntiVirus 2002 verrà installato nella cartella specificata di seguito. Per installare in un'altra cartella, fare clic su Sfoglia, quindi selezionare un'altra cartella.
Per annullare l'installazione, fare clic su Annulla.
Cartella di destinazione
C:\Programmi\Norton AntiVirus\
Sfoglia
< Indietro
Avanti >
Annulla

7 Selezionare la cartella in cui si desidera installare Norton AntiVirus e fare clic su **Avanti**.

Norton AntiVirus 2002 Installazione
Pronta per l'installazione dell'applicazione
symantec.
Per iniziare l'installazione, fare clic su Avanti. Per modificare le informazioni dell'installazione, fare clic su Indietro. Per uscire dall'installazione, fare clic su Annulla.
Norton AntiVirus 2002 verrà installato su:
C:\Programmi\Norton AntiVirus
I file condivisi di Symantec saranno installati su:
C:\Programmi\Symantec
C:\Programmi\File comuni\Symantec Shared
< Indietro
Avanti >
Annulla

8 Confermare il percorso di installazione, quindi fare clic su **Avanti**.


Norton AntiVirus 2002 Installazione
Aggiornamento del sistema in cor...
symantec.
Installazione di Norton Rescue... L'operazione potrebbe richiedere alcuni minuti.

9 Al termine dell'installazione di Norton AntiVirus, scorrere il testo del file Leggimi e fare clic su **Avanti**.

Norton AntiVirus 2002 Installazione
Norton AntiVirus 2002
symantec.
Norton AntiVirus 2002 è stato installato correttamente.
AVVERTIMENTO: se il CD-ROM di Norton AntiVirus è inserito nell'unità, è necessario rimuoverlo prima di riavviare il computer.
Per uscire dall'installazione fare clic sul pulsante Fine.
< Indietro
Fine
Annulla

10 Fare clic su **Fine** per uscire dall'installazione.

Se la schermata di apertura non viene visualizzata

In alcuni casi, l'unità CD-ROM di un computer non avvia automaticamente un CD.

Per avviare l'installazione dal CD di Norton AntiVirus:

1. Nel desktop, fare doppio clic su **Risorse del computer**.
2. Nella finestra di dialogo Risorse del computer, fare doppio clic sull'icona dell'unità CD-ROM.
3. Nell'elenco di file, fare doppio clic su **CDSTART.EXE**.

Dopo l'installazione

Nel caso in cui sia necessario riavviare il computer dopo l'installazione di Norton AntiVirus, viene visualizzato un messaggio che offre la possibilità di riavviare immediatamente. Dopo il riavvio o al termine dell'installazione, se il computer non deve essere riavviato, viene visualizzata la Raccolta guidata informazioni.

Nota: se il computer è stato acquistato con Norton AntiVirus già installato, la Raccolta guidata informazioni viene visualizzata la prima volta che si avvia Norton AntiVirus. È necessario accettare il contratto di licenza visualizzato nella Raccolta guidata informazioni per poter attivare Norton AntiVirus.

Riavviare il computer

Dopo l'installazione, può essere visualizzato un messaggio indicante che per rendere effettivi gli aggiornamenti è necessario riavviare il computer.

Per riavviare il computer

- Nella finestra di dialogo, fare clic su **Sì**.

  Se si fa clic su No, la configurazione di Norton AntiVirus non verrà completata fino al riavvio del computer.

Utilizzare la Raccolta guidata informazioni

La Raccolta guidata informazioni consente di registrare la propria copia di Norton AntiVirus, ottenere informazioni sul servizio di protezione antivirus in abbonamento, selezionare l'esecuzione automatica delle operazioni post-installazione e verificare le impostazioni di Norton AntiVirus. Se la Raccolta guidata informazioni non viene completata, Norton AntiVirus utilizzerà le impostazioni predefinite per le operazioni post-installazione e le opzioni di programma.

Nota: se si sceglie di non registrare il software utilizzando Raccolta guidata informazioni o se la registrazione non viene completata per un qualsiasi motivo, è possibile effettuare la registrazione accedendo al sito Web di Symantec all'indirizzo www.symantec.com oppure utilizzando l'opzione Registrazione prodotto nel menu della Guida. Nel sito Web spostarsi nella pagina Prodotti contenente il collegamento di registrazione.

Per utilizzare la Raccolta guidata informazioni

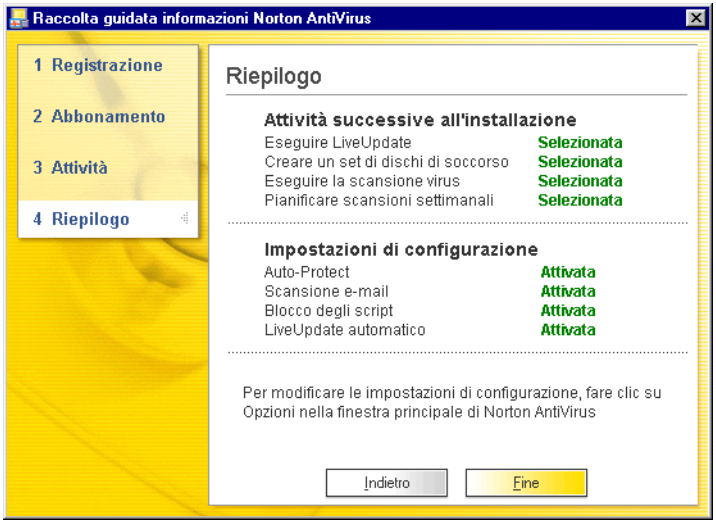
1. Nella finestra introduttiva, fare clic su **Avanti**.

   Se il computer è stato acquistato con Norton AntiVirus già installato, sarà necessario accettare il contratto di licenza per poter utilizzare Norton AntiVirus.
2. Selezionare **Accetto il contratto di licenza**, quindi fare clic su **Avanti**.
3. Nella prima finestra di registrazione, selezionare il paese da cui si effettua la registrazione e il paese in cui si risiede, se diverso, quindi fare clic su **Avanti**.
4. Per ricevere informazioni da Symantec su Norton AntiVirus, selezionare il metodo di ricezione e fare clic su **Avanti**.
5. Immettere il proprio nome e indicare se si desidera registrare Norton AntiVirus personalmente o per la società, quindi fare clic su **Avanti**.
6. Immettere l'indirizzo e fare clic su **Avanti**.
7. Rispondere alle domande del questionario per aiutare Symantec a migliorare prodotti e servizi, quindi fare clic su **Avanti** al termine oppure per ignorare il questionario.
8. Indicare se si desidera registrare Norton AntiVirus via Internet o tramite posta, quindi fare clic su **Avanti**.

   Se la registrazione è stata inviata tramite Internet, una finestra di dialogo visualizza il numero di serie del prodotto.

9. Trascrivere il numero o fare clic su **Stampa** per ottenere una copia delle informazioni di registrazione a titolo di riferimento.
10. Fare clic su **Avanti**.
11. Selezionare se si desidera utilizzare il profilo esistente per la successiva registrazione di un prodotto Symantec o immettere le informazioni come parte della registrazione.
12. Fare clic su **Fine**.
13. Leggere le informazioni relative ai servizi in abbonamento e fare clic su **Avanti**.
14. Selezionare le operazioni che dovranno essere eseguite automaticamente da Norton AntiVirus dopo l'installazione. Le opzioni disponibili sono:
    - Eseguire LiveUpdate per accertarsi di disporre delle definizioni virus più recenti. Per ulteriori informazioni, consultare "Mantenersi aggiornati con LiveUpdate" a pagina 38.
    - Eseguire una scansione completa del sistema. Per ulteriori informazioni, consultare "Scansione di dischi, cartelle e file" a pagina 52.
    - Pianificare una scansione settimanale delle unità disco rigido locali. Per utilizzare questa opzione, è necessario avere Microsoft Scheduler installato. Se si seleziona questa opzione, è possibile modificare la pianificazione della scansione. Per ulteriori informazioni, consultare "Pianificazione di scansioni virus automatiche" a pagina 58.
    - Se l'installazione viene eseguita in Windows 98 o Windows Me, è inoltre possibile creare un set di dischi di soccorso. Per ulteriori informazioni, consultare "Informazioni sui dischi di soccorso" a pagina 33.

15 Fare clic su **Avanti**.



16 Verificare le impostazioni di configurazione di Norton AntiVirus. Per modificare le impostazioni, utilizzare le opzioni di Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Personalizzazione di Norton AntiVirus" a pagina 42.

17 Fare clic su **Fine**.

Se è stata selezionata un'operazione da eseguire dopo l'installazione, questa viene avviata automaticamente.

Il file Leggimi

Il file Leggimi contiene suggerimenti tecnici e informazioni sulle modifiche al prodotto che sono state apportate dopo la stampa di questo manuale. Viene installato sul disco rigido nello stesso percorso dei file del prodotto Norton AntiVirus.

Per visualizzare il file Leggimi

1 In Esplora risorse, spostarsi nella posizione in cui sono installati i file di Norton AntiVirus.

Se Norton AntiVirus è stato installato nel percorso predefinito, i file saranno memorizzati in C:\Programmi\Norton AntiVirus.

2 Fare doppio clic su **Leggimi.txt** per aprire il file in Blocco note o in WordPad.

Il file Leggimi include istruzioni per la stampa delle relative informazioni.

3 Terminata la lettura del file, chiudere il programma di elaborazione testi.

Per disinstallare Norton AntiVirus

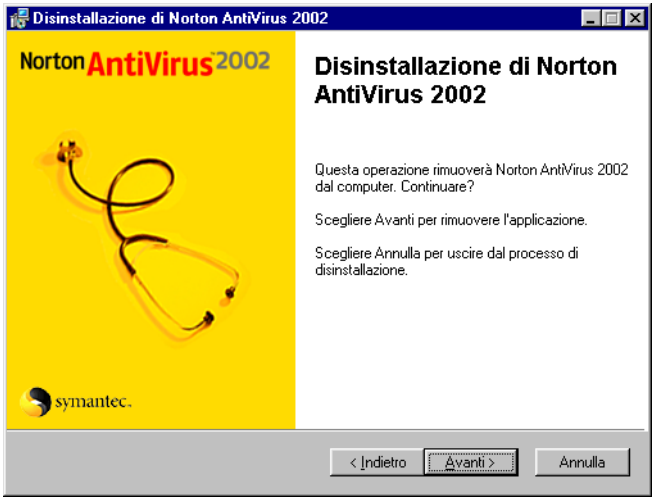
Nel caso in cui sia necessario rimuovere Norton AntiVirus dal computer, utilizzare l'opzione Disinstallazione di Norton AntiVirus nel menu di avvio di Windows.

Nota: durante la disinstallazione è possibile che Windows indichi che è in corso l'installazione di software. Si tratta di un messaggio standard di installazione di Microsoft e può essere ignorato.

Per disinstallare Norton AntiVirus

1 Nella barra delle applicazioni di Windows, fare clic su **Start > Programmi > Norton AntiVirus > Disinstalla Norton AntiVirus**.

2 Fare clic su **Rimuovi** per confermare la disinstallazione del prodotto.


Disinstallazione di Norton AntiVirus 2002
Norton AntiVirus 2002
symantec.
Disinstallazione di Norton AntiVirus 2002
Questa operazione rimuoverà Norton AntiVirus 2002 dal computer. Continuare?
Scegliere Avanti per rimuovere l'applicazione.
Scegliere Annulla per uscire dal processo di disinstallazione.
< Indietro
Avanti >
Annulla

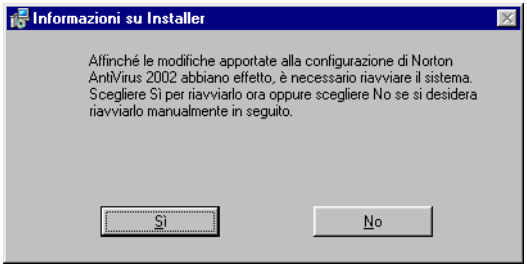
3 Fare clic su **Avanti**.

4 Se l'area di quarantena contiene dei file, verrà richiesto se si desidera eliminarli. Selezionare una delle seguenti opzioni:

- Sì elimina i file in quarantena dal computer.
- No lascia i file in quarantena sul computer, ma li rende inaccessibili. Per riparare o inviare i file a Symantec per l'analisi, reinstallare Norton AntiVirus.

Norton AntiVirus 2002 Installazione
Norton AntiVirus 2002
symantec.
Norton AntiVirus 2002 è stato disinstallato correttamente.
AVVERTIMENTO: se il CD-ROM di Norton AntiVirus è inserito nell'unità, è necessario rimuoverlo prima di riavviare il computer.
Per uscire dall'installazione fare clic sul pulsante Fine.
< Indietro
Fine
Annulla

5 Fare clic su **Fine**.


Informazioni su Installer
Affinché le modifiche apportate alla configurazione di Norton AntiVirus 2002 abbiano effetto, è necessario riavviare il sistema. Scegliere Sì per riavviarlo ora oppure scegliere No se si desidera riavviarlo manualmente in seguito.
Sì
No

6 Fare clic su **Sì** per riavviare il computer.

Se non sono presenti altri prodotti Symantec sul computer, sarà necessario disinstallare anche LiveReg e LiveUpdate.

Per disinstallare LiveReg e LiveUpdate

1 Effettuare una delle operazioni seguenti:

- Nella barra delle applicazioni di Windows, fare clic su **Start > Impostazioni > Pannello di controllo**.
- Nella barra delle attività di Windows XP, fare clic su **Start > Pannello di controllo**.

2 Nel Pannello di controllo, fare doppio clic su **Installazione applicazioni**.

3 Nell'elenco dei programmi installati, selezionare **LiveReg**.

4 Effettuare una delle operazioni seguenti:

- In Windows 2000 o Windows Me, fare clic su **Cambia/Rimuovi**.
- In Windows 98 o Windows NT, fare clic su **Aggiungi/Rimuovi**.
- In Windows XP, fare clic su **Rimuovi**.

5 Fare clic su **Sì** per confermare che si desidera disinstallare il prodotto.

6 Ripetere i passi da 1 a 5, selezionando LiveUpdate nel passo 3, per disinstallare LiveUpdate.

CAPITOLO 3

Concetti fondamentali di Norton AntiVirus

I concetti fondamentali di Norton AntiVirus includono le informazioni generali sull'utilizzo di Norton AntiVirus, i sistemi di protezione del computer, la personalizzazione di Norton AntiVirus e l'accesso a ulteriori informazioni su Norton AntiVirus.

Utilizzo di Norton AntiVirus

Con Norton Utilities è possibile eseguire diverse operazioni.

Accesso agli strumenti di Norton AntiVirus

Norton AntiVirus dispone di alcuni strumenti, tra cui l'indicazione dello stato, le opzioni di scansione, le opzioni di pianificazione, la registrazione delle attività e le opzioni di configurazione. Per accedere agli strumenti, è possibile utilizzare la finestra principale di Norton AntiVirus, la barra degli strumenti di Esplora risorse e l'icona Norton AntiVirus nella barra delle applicazioni di Windows.

Utilizzo della finestra principale di Norton AntiVirus

È possibile accedere a tutti gli strumenti di Norton AntiVirus dalla finestra principale di Norton AntiVirus.

Per avviare Norton AntiVirus

- Effettuare una delle operazioni seguenti:
  - Nella barra delle applicazioni di Windows, fare clic su **Start > Programmi > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2002**.
  - Nella barra delle applicazioni di Windows XP, fare clic su **Start > Altri programmi > Norton AntiVirus > Norton AntiVirus 2002**.

Utilizzo della barra degli strumenti di Esplora risorse

Norton AntiVirus aggiunge un pulsante e un menu a Esplora risorse di Windows. Il pulsante consente di avviare una scansione degli elementi selezionati nel riquadro di Esplora risorse. Quando si fa clic sulla freccia situata a destra del pulsante, nel menu Norton AntiVirus vengono visualizzate le seguenti opzioni:

Opzione	Azione
Visualizza stato	Avvia Norton AntiVirus, visualizzando il riquadro Stato in cui è indicato lo stato del sistema.
Visualizza quarantena	Visualizza l'area di quarantena e i file attualmente memorizzati nella stessa. Per ulteriori informazioni, consultare "Se i file sono messi in quarantena" a pagina 65.
Visualizza registro delle attività	Visualizza il Registro delle attività, che contiene le diverse operazioni svolte da Norton AntiVirus, ad esempio le scansioni eseguite e i problemi rilevati. Per ulteriori informazioni, consultare "Controllo dello stato del Registro delle attività di Norton AntiVirus" a pagina 37.
Visualizza enciclopedia dei virus	Effettua la connessione alla pagina Web di Symantec Security Response (precedentemente conosciuto come SARC o Symantec AntiVirus Research Center), dalla quale è possibile cercare informazioni su tutti i tipi di virus.
Scansione	Apre la finestra Scansione di Norton AntiVirus, in cui è possibile specificare la scansione da eseguire.

La prima volta che si apre Esplora risorse dopo aver installato Norton AntiVirus, è possibile che il pulsante e il menu di Norton AntiVirus non siano visibili.

Per visualizzare il pulsante e il menu di Norton AntiVirus

1. Dal menu Visualizza fare clic su **Barre degli strumenti**.
2. Fare clic su **Norton AntiVirus**.

Nota: in base alla configurazione del computer in uso, potrebbe non essere possibile accedere al menu Norton AntiVirus di Esplora risorse. Per ulteriori informazioni, consultare "Novità in Norton AntiVirus" a pagina 9.

Utilizzo dell'icona Norton AntiVirus nella barra delle applicazioni di Windows

È possibile utilizzare l'icona Norton AntiVirus della barra delle applicazioni di Windows per aprire Norton AntiVirus, attivare o disattivare Auto-Protect e configurare Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Disattivazione temporanea di Auto-Protect" a pagina 31 e "Personalizzazione di Norton AntiVirus" a pagina 42.

Per utilizzare l'icona Norton AntiVirus della barra delle applicazioni di Windows

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Norton AntiVirus nella barra delle applicazioni di Windows.
2. Nel menu dell'icona della barra delle applicazioni, fare clic sull'opzione desiderata.

Disattivazione temporanea di Auto-Protect

Se le impostazioni predefinite dell'opzione non sono state modificate, Auto-Protect viene caricata all'avvio del computer per proteggerlo dai virus. Cerca la presenza di virus nei programmi quando vengono eseguiti e controlla il computer per rilevare qualsiasi attività che potrebbe indicare la presenza di un virus. Quando viene rilevato un virus o un'*attività simile a un virus* (un evento che potrebbe essere causato da un virus), Auto-Protect visualizza un avviso.

In alcuni casi, Auto-Protect segnala la presenza di attività che non sono sicuramente virus pur avendo caratteristiche simili. Se si sta eseguendo un'attività di questo tipo e si desidera evitare l'avvertimento, è possibile disattivare temporaneamente Auto-Protect.

Per disattivare temporaneamente la funzione Auto-Protect

1. Avviare Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Accesso agli strumenti di Norton AntiVirus" a pagina 29.
2. Nella parte superiore della finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
3. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Sistema, fare clic su **Auto-Protect**.
4. Nel riquadro Auto-Protect, deselezionare l'opzione **Attiva Auto-Protect**.

Dopo aver completato il lavoro, assicurarsi di attivare Auto-Protect per garantire la protezione del computer.

Per attivare la funzione Auto-Protect

1. Avviare Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Accesso agli strumenti di Norton AntiVirus" a pagina 29.
2. Nella parte superiore della finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
3. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Sistema, fare clic su **Auto-Protect**.
4. Nel riquadro Auto-Protect, selezionare l'opzione **Attiva Auto-Protect**.

Se l'icona Norton AntiVirus viene visualizzata nella barra delle applicazioni di Windows, è possibile utilizzarla per attivare e disattivare Auto-Protect.

Per attivare o disattivare Auto-Protect utilizzando l'icona della barra delle applicazioni

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Norton AntiVirus nella barra delle applicazioni di Windows.
2. Effettuare una delle operazioni seguenti:
   - Se la funzione Auto-Protect è disattivata, fare clic su **Attiva Auto-Protect**.
   - Se la funzione Auto-Protect è attivata, fare clic su **Disattiva Auto-Protect**.

Mantenimento della protezione Norton AntiVirus

In base al tipo di sistema operativo in uso, è opportuno conservare un set di dischi di soccorso regolarmente aggiornato. Per ulteriori informazioni, consultare "Se è necessario utilizzare i dischi di soccorso" a pagina 68.
Di tanto in tanto è opportuno verificare che Norton AntiVirus sia impostato in modo da fornire la protezione ottimale e assicurarsi che la protezione dai virus sia aggiornata.

Informazioni sui dischi di soccorso

Rescue Disk registra un duplicato del gruppo di file di avvio del sistema e delle informazioni sul partizionamento del disco e memorizza gli elementi di soccorso e il sistema di scansione antivirus in più dischi floppy o in un'unità di rete. Si consiglia di creare i dischi di soccorso per i sistemi operativi Windows 98 e Windows Me basati su DOS, mentre non è necessario farlo per i sistemi operativi Windows NT, Windows 2000 e Windows XP.

Un set di dischi di soccorso è costituito da un disco floppy di avvio, un disco floppy con il programma Norton AntiVirus e tre dischi floppy contenenti le definizioni dei virus. Se è stato installato Norton Utilities, il set di dischi di soccorso includerà anche due dischi floppy contenenti tale programma. Con un set di dischi di soccorso, è possibile avviare il computer nella modalità DOS e utilizzare Norton AntiVirus per risolvere i problemi legati ai virus.

Nota: i dischi di soccorso contengono informazioni specifiche del computer su cui vengono creati. Se si utilizzano i dischi di soccorso per il recupero, è necessario utilizzare i dischi creati sul computer in uso. Se i dischi di soccorso vengono utilizzati per verificare la presenza di virus, è possibile utilizzare i dischi creati per un altro computer. Per ulteriori informazioni, consultare "Se è necessario utilizzare i dischi di soccorso" a pagina 68.

I dischi di soccorso possono e devono essere aggiornati ogni volta che si aggiorna la protezione antivirus, si installa un nuovo software o si apportano modifiche all'hardware.

Creazione di un set di dischi di soccorso

I dischi di soccorso possono essere creati in qualunque momento. Se nella Raccolta guidata informazioni si è scelto di creare i dischi di soccorso dopo l'installazione, viene visualizzata automaticamente la procedura guidata Rescue Disk. In caso contrario, è possibile avviare la procedura guidata Rescue Disk dalla finestra principale di Norton AntiVirus.

Se la procedura guidata Rescue Disk viene avviata dalla finestra principale di Norton AntiVirus, disattivare temporaneamente la funzione Auto-Protect durante la creazione del set di dischi di soccorso. Se il computer non viene riavviato dopo la creazione dei dischi di soccorso, ricordarsi di attivare di nuovo Auto-Protect. Per ulteriori informazioni, consultare "Disattivazione temporanea di Auto-Protect" a pagina 31.

Saranno necessari alcuni dischi floppy formattati da 1,44 MB.

Per creare i dischi di soccorso

1. Nella parte superiore della finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Rescue**.

   Se si è scelto di creare i dischi di soccorso dopo l'installazione, la procedura guidata Rescue Disk verrà avviata automaticamente.
2. Selezionare l'unità A: per creare il set di dischi di soccorso.
3. Fare clic su **Crea**.
4. Assegnare l'etichetta ai dischi come indicato nella finestra Elenco dei dischi di soccorso base, quindi fare clic su **OK**.
5. Inserire i dischi come richiesto.

Test dei dischi di soccorso

Al termine del processo di creazione dei dischi di soccorso, viene richiesto di verificare i dischi stessi. Per far ciò è necessario riavviare il computer utilizzando i dischi di soccorso.

Per verificare i dischi di soccorso

1. Chiudere tutti i programmi Windows aperti.
2. Inserire il disco etichettato come Disco floppy di avvio di soccorso base nell'unità A:, quindi fare clic su **Riavvia**.

   Se viene visualizzata la schermata Rescue Disk, significa che il disco di soccorso funziona correttamente. Se la schermata Rescue Disk non viene visualizzata, vi sono diverse opzioni per risolvere il problema. Per ulteriori informazioni, consultare "Il disco di soccorso non funziona" a pagina 73.
3. Premere **ESC** per tornare a DOS.
4. Rimuovere il disco dall'unità A, quindi spostare la tacca di plastica sul retro del disco sulla posizione di protezione da scrittura.
5. Riavviare il computer.

Aggiornamento dei dischi di soccorso

È possibile aggiornare i dischi di soccorso con la frequenza desiderata. Rescue Disk consente di aggiornare i dischi di soccorso base senza doverli ricreare.

Quando viene aggiornato un set di dischi floppy, prima di iniziare assicurarsi che non siano protetti da scrittura.

Per aggiornare i dischi di soccorso

1. Nella parte superiore della finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Rescue**.
2. In Selezionare un'unità di destinazione, selezionare l'unità A:.
3. Fare clic su **Aggiorna**.
4. Inserire il disco etichettato come Disco floppy di avvio di soccorso base nell'unità A:.
5. Fare clic su **OK**.
6. Inserire gli altri dischi del set come richiesto.

Assicurarsi di verificare il set di dischi di soccorso aggiornati quando verrà richiesto. Per ulteriori informazioni, consultare "Test dei dischi di soccorso" a pagina 34.

Controllo dello stato antivirus

Se il comportamento di Norton AntiVirus risulta anomalo, o se non si è certi di aver eseguito la scansione di tutti gli elementi, controllare lo stato della configurazione.

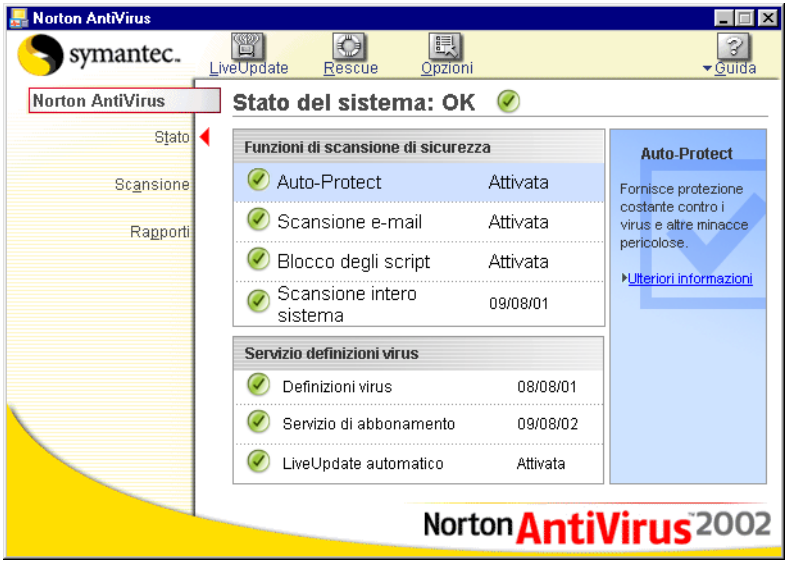
Se è necessario apportare modifiche alle impostazioni, utilizzare Opzioni. Per ulteriori informazioni, consultare "Personalizzazione di Norton AntiVirus" a pagina 42.

Controllo dello stato del sistema

Il riquadro Stato della finestra principale di Norton Antivirus consente di controllare lo stato della maggior parte delle impostazioni.

Per controllare lo stato del sistema

1 Avviare Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Accesso agli strumenti di Norton AntiVirus" a pagina 29.



2 Esaminare lo stato visualizzato nella finestra principale.

Controllo dello stato del plug-in di Office

Il plug-in di Office protegge i documenti di Microsoft Office. Esegue la scansione dei documenti ogni volta che vengono aperti in un programma di Office. Il plug-in di Office viene attivato nelle Opzioni.

Per controllare lo stato del plug-in di Office

1. Avviare Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Accesso agli strumenti di Norton AntiVirus" a pagina 29.
2. Fare clic su **Opzioni**.
3. Nella parte sinistra della finestra Opzioni, sotto l'intestazione Altre, fare clic su **Generali**.
4. Verificare che l'opzione Plug-in di Office sia attivata.

Controllo dello stato del Registro delle attività di Norton AntiVirus

Norton AntiVirus tiene traccia degli eventi scansione e rilevazione dei virus nel Registro delle attività. Per impostazione predefinita vengono registrati tutti gli eventi. È possibile modificare questa impostazione in Opzioni. Per ulteriori informazioni, consultare "Personalizzazione di Norton AntiVirus" a pagina 42.

Per assicurarsi che le impostazioni definite in Opzioni siano adeguate, è opportuno controllare periodicamente il Registro delle attività per verificare quali operazioni sono state eseguite da Norton AntiVirus e il risultato di tali operazioni.

Per controllare il Registro delle attività di Norton AntiVirus

1. Avviare Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Accesso agli strumenti di Norton AntiVirus" a pagina 29.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Rapporti**.
3. Nella finestra Rapporti, nella riga Registro delle attività, fare clic su **Visualizza rapporto**.
4. Scorrere il Registro delle attività per visualizzare gli eventi registrati.

   Gli eventi più recenti si trovano alla fine del registro.
5. Per visualizzare solo determinati tipi di eventi, nella finestra Registro delle attività fare clic su **Filtra**.
6. Al termine, fare clic su **Chiudi**.

Mantenersi aggiornati con LiveUpdate

I prodotti Symantec si basano su informazioni aggiornate per proteggere il computer dai nuovi virus scoperti. Symantec rende queste informazioni disponibili per gli utenti tramite LiveUpdate. LiveUpdate scarica gli aggiornamenti dei programmi e della protezione antivirus utilizzando la connessione Internet.

Per l'utilizzo di LiveUpdate viene applicata la normale tariffa prevista per l'accesso a Internet.

Nota: se si utilizza Norton AntiVirus in Windows NT, Windows 2000 o Windows XP è necessario disporre dei diritti di accesso come amministratore per eseguire LiveUpdate.

Informazioni sugli aggiornamenti del programma

Gli aggiornamenti del programma consistono in piccoli miglioramenti al prodotto installato. Non costituiscono un aggiornamento del prodotto, che è una nuova versione del prodotto completo. Gli aggiornamenti del programma dotati di capacità di autoinstallazione per sostituire il codice software esistente vengono anche chiamati patch. Le patch vengono solitamente create per estendere la compatibilità con il sistema operativo o con l'hardware, per migliorare le prestazioni o per risolvere dei problemi software.

LiveUpdate rende automatico il processo di scaricamento e installazione degli aggiornamenti del programma. Risparmia agli utenti il disturbo di cercare e scaricare i file da un sito Internet, di installarli e di eliminare i file inutili dal disco.

Informazioni sugli aggiornamenti della protezione antivirus

Il mancato aggiornamento periodico dei file della protezione antivirus è una delle cause più comuni delle infezioni da virus. Symantec fornisce l'accesso in linea agli aggiornamenti della protezione antivirus previo abbonamento.

Il servizio definizioni virus consente di accedere alle tipologie dei virus più recenti e ad altre tecnologie di Symantec. Norton AntiVirus, Norton SystemWorks, Norton Internet Security e Symantec AntiVirus per Palm OS utilizzano gli aggiornamenti resi disponibili dal servizio definizioni virus per rilevare le più recenti minacce virali.

Informazioni sull'abbonamento

Il prodotto Symantec acquistato include un abbonamento gartuito, per un periodo limitato, agli aggiornamenti della protezione offerti dai servizi in abbonamento utilizzati dal prodotto. Alla scadenza di tale abbonamento, viene richiesto di rinnovarlo quando viene utilizzata l'applicazione LiveUpdate per ottenere gli aggiornamenti della protezione antivirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Soluzioni di servizio e supporto Symantec" a pagina 85.

Se l'abbonamento non viene rinnovato, sarà ancora possibile utilizzare LiveUpdate per ottenere gli aggiornamenti del programma. Tuttavia, non sarà possibile ottenere gli aggiornamenti della protezione antivirus e non si sarà protetti dalle nuove minacce scoperte.

Come ottenere gli aggiornamenti del prodotto e della protezione

Utilizzare periodicamente LiveUpdate per ottenere gli aggiornamenti. Ad esempio, per mantenere aggiornata la protezione antivirus, si dovrebbe eseguire LiveUpdate una volta alla settimana o ogni volta che vengono scoperti nuovi virus. Gli aggiornamenti ai programmi vengono rilasciati quando necessario.

Nota: se la connessione a Internet avviene tramite America Online (AOL), CompuServe o Prodigy, connettersi prima a Internet, quindi eseguire LiveUpdate.

Per ottenere gli aggiornamenti utilizzando LiveUpdate

1. Aprire il prodotto Symantec.
2. Nella parte superiore della finestra, fare clic su **LiveUpdate**.

   È possibile ricevere un messaggio di avvertimento che avvisa che l'abbonamento è scaduto. Seguire le istruzioni sullo schermo per rinnovare l'abbonamento.
3. Fare clic su **Avanti** per individuare gli aggiornamenti.
4. Se gli aggiornamenti sono disponibili, fare clic su **Avanti** per scaricarli e installarli.
5. Al termine dell'installazione, fare clic su **Fine**.

Esecuzione automatica di LiveUpdate

Attivando LiveUpdate automatico, è possibile far sì che LiveUpdate controlli automaticamente la disponibilità di aggiornamenti del programma e della protezione antivirus in base alla pianificazione definita. Dopo averla attivata, è possibile lasciare che l'esecuzione segua la pianificazione predefinita, oppure è possibile decidere quando si desidera eseguirla utilizzando Microsoft Scheduler.

Nota: LiveUpdate automatico verifica periodicamente la connessione a Internet: ogni cinque minuti finché la connessione non viene stabilita, poi ogni quattro ore. Per gli utenti che hanno router ISDN impostati per connettersi automaticamente a un provider di servizi Internet (ISP), questa impostazione comporta un gran numero di connessioni con relativi costi telefonici. Nel caso ciò costituisca un problema, è possibile impostare il router ISDN in modo che non si connetta automaticamente all'ISP o disattivare LiveUpdate automatico nelle opzioni di Norton AntiVirus.

Per attivare LiveUpdate automatico

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella parte superiore della finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
3. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Internet, fare clic su **LiveUpdate**.
4. Nel riquadro LiveUpdate, selezionare **Attiva LiveUpdate automatico**.
5. Impostare la modalità di applicazione degli aggiornamenti selezionando una delle opzioni seguenti:
   - Applicazione degli aggiornamenti senza interruzione dell'utente: LiveUpdate verifica e installa gli aggiornamenti della protezione senza richiedere l'intervento dell'utente. LiveUpdate notifica all'utente il caricamento dell'aggiornamento della protezione. È consigliabile eseguire LiveUpdate periodicamente per verificare la disponibilità di aggiornamenti.
   - Notifica la disponibilità di aggiornamenti. LiveUpdate verifica la presenza degli aggiornamenti della protezione antivirus e chiede se si desidera installarli.
6. Fare clic su **OK**.

Per impostazione predefinita, LiveUpdate automatico cercherà gli aggiornamenti ogni quattro ore. Per cambiare tale pianificazione, utilizzare Microsoft Scheduler.

Per cambiare la pianificazione di LiveUpdate automatico

1. Nella barra delle applicazioni di Windows, fare clic su **Start > Programmi > Accessori > Utilità di sistema > Operazioni pianificate**.
2. Nella finestra Operazioni pianificate, fare doppio clic su **Symantec NetDetect**.
3. Nella scheda Pianificazione della finestra di dialogo dello scheduler modificare la pianificazione predefinita nel modo desiderato.

   Non modificare alcuna voce nelle schede Operazione e Impostazioni.
4. Fare clic su **OK**.

È possibile impostare più pianificazioni per LiveUpdate automatico.

Per impostare più pianificazioni per LiveUpdate

1. Nella barra delle applicazioni di Windows, fare clic su **Start > Programmi > Accessori > Utilità di sistema > Operazioni pianificate**.
2. Nella finestra Operazioni pianificate, fare doppio clic su **Symantec NetDetect**.
3. Nella scheda Pianificazione della finestra di dialogo dello scheduler, nella parte inferiore del riquadro Pianificazione, fare clic su **Mostra pianificazioni multiple**.
4. Nella parte superiore della scheda Pianificazione, fare clic su **Nuova**.
5. Impostare un'altra pianificazione secondo le proprie esigenze.
6. Fare clic su **OK**.

Per eliminare la pianificazione di LiveUpdate automatico, disattivare LiveUpdate automatico.

Per disattivare LiveUpdate automatico

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella parte superiore della finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
3. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Internet, fare clic su **LiveUpdate**.
4. Nel riquadro LiveUpdate, deselezionare **Attiva LiveUpdate automatico**.
5. Fare clic su **OK**.

Personalizzazione di Norton AntiVirus

Le impostazioni predefinite di Norton AntiVirus forniscono la protezione completa dai virus per il computer. Tuttavia, è possibile regolarle per ottimizzare le prestazioni del sistema o disattivare le opzioni che non si desidera applicare.

In questa sezione non vengono discusse le singole opzioni che possono essere modificate, bensì viene fornita una descrizione generale del loro scopo e di come è possibile trovarle. Per informazioni specifiche relative a un'opzione, fare riferimento alla Guida in linea.

Nota: se si utilizza Norton AntiVirus su Windows NT, Windows 2000 o Windows XP e non si dispone dell'accesso come amministratore locale, non sarà possibile modificare le opzioni di Norton AntiVirus. Se si opera in qualità di amministratore e si condivide il computer con altri utenti, ricordare che le modifiche apportate saranno effettive per chiunque usi il computer.

Informazioni sulle opzioni di Norton AntiVirus

Tutte le impostazioni di Opzioni sono organizzate in tre categorie principali. Le opzioni contenute in ciascuna categoria sono le seguenti:

Categoria	Opzioni
Sistema	Auto-Protect Blocco degli script Scansioni manuali Esclusioni
Internet	E-mail LiveUpdate
Altre	Registro delle attività Inoculazione Generali

Opzioni di sistema

Le opzioni di sistema sono quelle che controllano le scansioni e il computer. Le opzioni di sistema vengono utilizzate per determinare che cosa sottoporre a scansione, che cosa deve essere rilevato dalla scansione e le operazioni da effettuare nel caso in cui si rilevi un virus o un'attività simile a un virus.

Con il livello di protezione più alto, vi potrebbe essere una leggera diminuzione delle prestazioni del computer. Se dopo l'installazione di Norton AntiVirus si nota una differenza di prestazioni del computer, è possibile impostare un livello di protezione inferiore o disattivare le opzioni non necessarie.

Opzioni di Auto-Protect

Le opzioni di autoprotezione stabiliscono se avviare Auto-Protect all'avvio del computer, cosa cercare durante il controllo del computer e quali azioni intraprendere se viene rilevata una situazione anomala.

Auto-Protect presenta due sottocategorie di opzioni: Bloodhound e Avanzate:

- Bloodhound è la tecnologia di scansione che protegge dai virus sconosciuti. Utilizzare queste opzioni per attivare la tecnologia Bloodhound in Auto-Protect e impostare il livello di sensibilità nella rilevazione dei virus. Per ulteriori informazioni, consultare "La tecnologia Bloodhound blocca i virus sconosciuti" a pagina 12.
- Le opzioni avanzate determinano le attività da controllare durante la scansione alla ricerca di attività simili ai virus e durante la scansione dei dischi floppy.

Opzioni di blocco degli script

Utilizzare le opzioni di blocco degli script per attivare il blocco degli script e impostare le azioni che Norton AntiVirus deve eseguire se rileva uno script pericoloso. Per ulteriori informazioni, consultare "Il blocco degli script ferma i virus basati su script" a pagina 12.

Opzioni di scansione manuale

Le opzioni di scansione manuale stabiliscono quali elementi sottoporre a scansione e le azioni da intraprendere quando viene trovato un virus durante la scansione. Le opzioni di scansione manuale includono inoltre una sottocategoria Bloodhound, che consente di attivare la tecnologia Bloodhound durante le scansioni manuali e di impostarne il livello di sensibilità nella rilevazione dei virus.

Elenco esclusioni

L'Elenco esclusioni definisce i file che non devono venire sottoposti a scansione. È possibile definire gruppi di file in base alla relativa estensione o elencare file specifici. Prestare attenzione a non escludere i tipi di file che hanno maggiori probabilità di essere infetti da virus, ad esempio i file con macro o i file eseguibili.

Opzioni Internet

Le opzioni Internet definiscono il funzionamento quando il computer è connesso a Internet.

Opzioni di e-mail

Utilizzare le opzioni di e-mail per attivare la scansione delle e-mail e definire il comportamento di Norton AntiVirus durante la scansione dei messaggi di posta elettronica. È possibile scegliere di eseguire la scansione delle e-mail in arrivo, di quelle in uscita o di entrambe. La scansione dei messaggi di posta elettronica in arrivo consente di proteggere il computer contro i virus inviati da altri. La scansione dei messaggi in uscita impedisce la trasmissione involontaria di virus ad altri utenti.

Opzioni di LiveUpdate

Utilizzare le opzioni di LiveUpdate per attivare LiveUpdate automatico e definire le modalità di applicazione degli aggiornamenti. LiveUpdate automatico verifica la disponibilità di definizioni virus aggiornate mentre si è connessi a Internet.

Altre opzioni

Le opzioni del gruppo Altre comprendono le impostazioni del registro delle attività, le impostazioni di inoculazione e le impostazioni generali.

Opzioni del Registro delle attività

Il Registro delle attività registra tutte le attività di Norton AntiVirus. Utilizzando le opzioni del Registro delle attività è possibile limitare le attività registrate. È inoltre possibile limitare le dimensioni del Registro delle attività. Quando il file raggiunge le dimensioni specificate, ogni nuova voce aggiunta al registro provoca l'eliminazione della voce meno recente.

Opzioni di inoculazione

Nota: le opzioni di inoculazione sono disponibili solo su Windows 98, Windows 98SE e Windows Me.

L'inoculazione scatta un'istantanea dei file di sistema critici. Se durante una scansione Norton AntiVirus rileva dei cambiamenti in tali file confrontandoli con l'istantanea originale, visualizza un messaggio di avviso relativo ai cambiamenti.

Utilizzare le opzioni di inoculazione per attivare l'inoculazione e, nel caso di cambiamenti in un file di sistema, per avere la possibilità di aggiornare l'istantanea di inoculazione o di riparare il file ripristinando i valori originali.

Opzioni generali

Sono disponibili quattro opzioni generali:

- Backup del file in quarantena prima del tentativo di riparazione
- Attiva plug-in di Office
- Avvisa all'avvio se la protezione antivirus è scaduta
- Scansione dei file di sistema all'avvio (questa opzione è disponibile solo per i sistemi operativi Windows 98 e Windows 98SE)

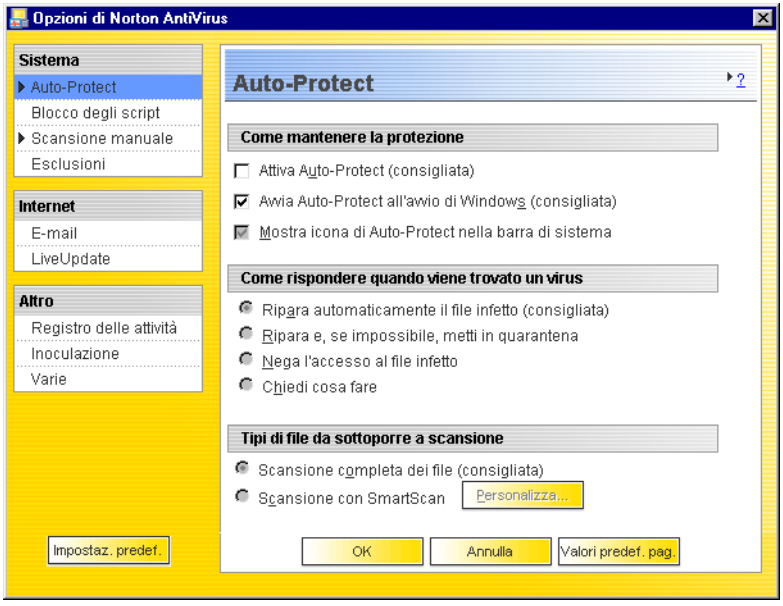
Apertura della finestra di dialogo Opzioni

La finestra di dialogo Opzioni consente di modificare le impostazioni di Norton AntiVirus.

Per aprire la finestra di dialogo Opzioni

1 Avviare Norton AntiVirus. Per ulteriori informazioni, consultare "Accesso agli strumenti di Norton AntiVirus" a pagina 29.

2 Fare clic su **Opzioni**.



Ripristino delle impostazioni predefinite nella finestra di dialogo Opzioni

È possibile cambiare alcune o tutte le opzioni elencate. Se vengono effettuate diverse modifiche che producono risultati non desiderati, è possibile ripristinare le impostazioni predefinite di tutte le opzioni.

Per ripristinare le impostazioni predefinite in una pagina

- Nella pagina in cui si desidera ripristinare le impostazioni predefinite, fare clic su **Reimposta pagina**.

Per ripristinare le impostazioni predefinite per tutte le opzioni

- In qualsiasi pagina della finestra di dialogo Opzioni, fare clic su **Reimposta tutto**.

Per ulteriori informazioni

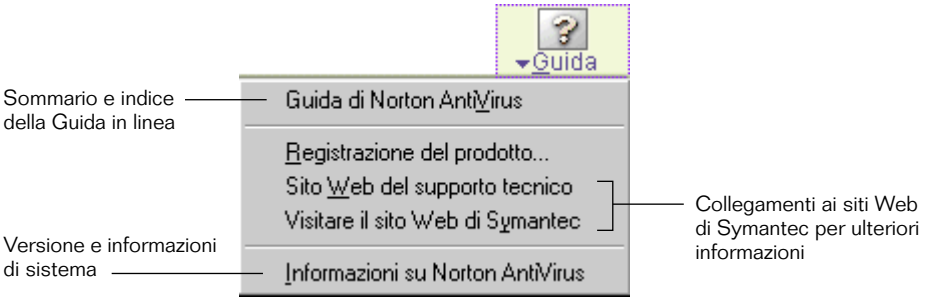
Norton AntiVirus fornisce una Guida in linea, il presente Manuale dell'utente in formato PDF e i collegamenti al sito Web di Symantec.

Uso della Guida in linea

La Guida è sempre disponibile dalla finestra principale di Norton AntiVirus.

Per accedere al menu della Guida

- Nella parte superiore della finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **?**.


Guida
Sommario e indice della Guida in linea
Guida di Norton AntiVirus
Registrazione del prodotto...
Sito Web del supporto tecnico
Visitare il sito Web di Symantec
Collegamenti ai siti Web di Symantec per ulteriori informazioni
Versione e informazioni di sistema
Informazioni su Norton AntiVirus

Inoltre, Norton AntiVirus dispone di due guide più specifiche:

- Guida contestuale per le finestre di dialogo
- Guida Come...

Guida per le finestre di dialogo di Norton AntiVirus

Quando si accede alla Guida mentre si è all'interno di una finestra di dialogo di Norton AntiVirus, la Guida visualizzata fa riferimento alla specifica finestra di dialogo.

Per accedere alla Guida per una finestra di dialogo di Norton AntiVirus

- Nella finestra di dialogo, fare clic su **?**.

Guida Come...

La Guida Come… fornisce una spiegazione delle procedure da eseguire durante l'utilizzo di Norton AntiVirus. È possibile accedere a questi argomenti con le schede Sommario e Indice.

Per visualizzare la sezione Come... della Guida

1. Nella finestra principale di Norton AntiVirus fare clic su **?**.
2. Nel menu ?, fare clic su **Guida di Norton AntiVirus**.
3. Nella finestra della Guida, selezionare una delle seguenti opzioni:
   - Sommario: Cerca nella Guida in linea per argomento.
   - Indice: Cerca nella Guida in linea per parola chiave.

   Le schede Sommario e Indice sono disponibili anche in molte altre finestre della Guida in linea e possono sempre essere utilizzate per eseguire ricerche.

Accesso al file PDF del Manuale dell'utente

Il presente Manuale dell'utente viene fornito in formato PDF nel CD di Norton AntiVirus. Per leggere il file PDF è necessario che nel computer sia installato Adobe Acrobat Reader.

Per installare Adobe Acrobat Reader

1. Inserire il CD di Norton AntiVirus nell'unità CD-ROM.
2. Fare clic su **Sfoglia CD**.
3. Fare doppio clic sulla cartella **MANUAL**.
4. Fare doppio clic sulla cartella **Support**.
5. Fare doppio clic su **AR500ITA.EXE**.
6. Seguire i messaggi per selezionare una cartella per Adobe Acrobat Reader e completare l'installazione.

Dopo avere installato Adobe Acrobat Reader, è possibile leggere il PDF dal CD.

Per leggere il PDF del Manuale dell'utente dal CD

1. Inserire il CD di Norton AntiVirus nell'unità CD-ROM.
2. Fare clic su **Sfoglia CD**.
3. Fare doppio clic sulla cartella **MANUAL**.
4. Fare doppio clic su **NAV_2002**.

È anche possibile copiare il Manuale dell'utente sul disco rigido e accedervi direttamente. Richiede circa 1 MB di spazio su disco.

Per leggere il Manuale dell'utente dal disco rigido

1. Aprire il percorso in cui è stato copiato il PDF.
2. Fare doppio clic su **NAV_2002**.

Norton AntiVirus sul Web

Il sito Web di Symantec fornisce informazioni esaurienti su Norton AntiVirus, la protezione e la tecnologia antivirus e su altri prodotti Symantec. Per accedere al sito Web di Symantec sono disponibili vari metodi.

Per accedere al sito Web di Symantec dalla finestra principale di Norton AntiVirus

1. Fare clic su **?**.
2. Selezionare una delle seguenti opzioni:
   - Sito Web del Supporto tecnico: consente di accedere alla pagina Supporto tecnico del sito Web di Symantec, dalla quale è possibile cercare soluzioni a specifici problemi, aggiornare la protezione antivirus e leggere informazioni aggiornate sulla tecnologia antivirus.
   - Visitare il sito Web di Symantec: Consente di accedere alla pagina iniziale del sito Web di Symantec, dalla quale è possibile ottenere informazioni su tutti i prodotti Symantec.

La pagina Rapporti di Norton AntiVirus contiene un collegamento all'enciclopedia dei virus di Symantec.

Per accedere al sito Web di Symantec dalla pagina Rapporti

1. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Rapporti**.
2. Nella pagina Rapporti, accanto all'intestazione Enciclopedia dei virus di Symantec Security Response, fare clic su **Visualizza rapporto**.

È disponibile un collegamento al sito Web di Symantec incorporato nella barra degli strumenti di Esplora risorse.

Per accedere al sito Web di Symantec da Esplora risorse

1. Aprire Esplora risorse.
2. Nel menu di Norton AntiVirus, nella barra degli strumenti, fare clic su **Visualizza enciclopedia dei virus**.

   Questa opzione connette alla pagina Web di Symantec Security Response (precedentemente conosciuto come SARC o Symantec AntiVirus Research Center), dalla quale è possibile cercare informazioni su tutti i tipi di virus.

È sempre possibile accedere al sito Web di Symantec attraverso il browser Internet.

Per accedere al sito Web di Symantec tramite il browser

- Digitare l'indirizzo del sito Web di Symantec, www.symantec.com.

CAPITOLO 4

Protezione di dischi, file e dati dai virus

Per garantire una continua protezione al computer, è necessario tenere attivata la funzione Auto-Protect, controllare la posta elettronica ed effettuare frequenti scansioni del sistema. Per tutte le operazioni indicate sopra è possibile impostare l'esecuzione automatica.

Verificare che Auto-Protect sia attivata

Norton AntiVirus è impostato in modo tale da fornire una protezione completa contro i virus. Probabilmente non sarà necessario modificare alcuna impostazione. Tuttavia, è possibile controllare che Auto-Protect sia in esecuzione seguendo queste istruzioni.

Per verificare che Auto-Protect sia attivata

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nel riquadro Stato della finestra principale di Norton AntiVirus, verificare che Auto-Protect sia attivata.

3 Se Auto-Protect non è attivata, nel riquadro Stato, selezionare la riga di stato di Auto-Protect.

4 Nell'angolo inferiore destro della finestra fare clic su **Attiva**

Scansione di dischi, cartelle e file

È possibile richiedere la scansione di tutto il computer oppure di singoli elementi quali dischi floppy, unità, cartelle o file.

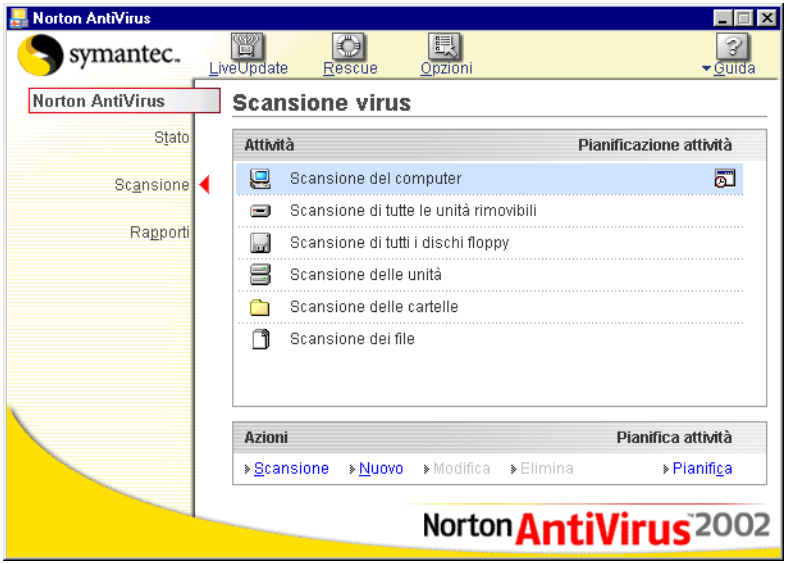
Richiesta di una scansione completa del sistema

La scansione completa del sistema controlla tutti i record di avvio e i file presenti sul computer.

Per richiedere una scansione completa del sistema

1 Avviare Norton AntiVirus.

2 Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.



3 Nel riquadro Scansione, fare clic su **Scansione del computer**.

4 Sotto Azioni fare clic su **Scansione**.

Al termine della scansione, viene visualizzato un riepilogo.

5 Terminata la consultazione del riepilogo, fare clic su **Fine**.

Scansione di singoli elementi

È possibile scegliere di effettuare la scansione di tutte le unità rimovibili, di un disco floppy, di una unità del computer, di qualsiasi cartella o file presente sul computer.

Per eseguire la scansione di singoli elementi

1 Avviare Norton AntiVirus.

2 Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.

3 Nel riquadro Scansione, fare clic sulla scansione che si desidera eseguire.

4 Sotto Azioni fare clic su **Scansione**.

Se si sceglie di controllare tutte le unità rimovibili o un disco floppy, la scansione viene avviata automaticamente.

Se si sceglie di controllare le unità, le cartelle o i file, viene visualizzata una finestra di dialogo in cui è possibile selezionare le unità, le cartelle e i file da controllare. Fare clic su **Scansione** dopo avere effettuato la selezione.

Al termine della scansione, viene visualizzato un riepilogo.

5 Terminata la consultazione del riepilogo, fare clic su **Fine**.

Informazioni sulle scansioni personalizzate

È possibile creare una scansione personalizzata se si controlla regolarmente un segmento particolare del computer e si desidera evitare di specificare ogni volta il segmento da controllare. La scansione può essere eliminata quando non è più necessaria. Ad esempio, se si lavora a un progetto per il quale è necessario scambiare di frequente file con altri utenti, è opportuno creare una cartella in cui copiare e controllare i file ricevuti prima di utilizzarli. Al termine del progetto, sarà possibile eliminare la scansione personalizzata per quella cartella.

È inoltre possibile pianificare la scansione personalizzata in modo da eseguirla automaticamente. Per ulteriori informazioni, consultare "Pianificazione di una scansione personalizzata" a pagina 58.

Creazione di una scansione personalizzata

È possibile creare una scansione personalizzata che includa la quantità desiderata di segmenti del computer.

Per creare una scansione personalizzata

1 Avviare Norton AntiVirus.

2 Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.

3 Nel riquadro Scansione, sotto Azioni, fare clic su **Nuovo**.

4 Nella finestra di apertura della Scansione guidata Norton AntiVirus, fare clic su **Avanti**.

5 Selezionare gli elementi da controllare eseguendo una o entrambe le operazioni descritte di seguito.

- Per selezionare singoli file da controllare, fare clic su **Aggiungi file**.
- Per selezionare le cartelle e le unità da controllare, fare clic su **Aggiungi cartelle**.

È possibile utilizzare entrambe le opzioni per selezionare la combinazione di elementi desiderata.

6 Scegliere gli elementi da controllare nella finestra di dialogo visualizzata.

Se si seleziona una cartella, verranno inclusi anche tutti i file della cartella. Se si seleziona un'unità, verranno inclusi anche tutti i file e le cartelle presenti sull'unità.

7 Per aggiungere gli elementi selezionati all'elenco di elementi da controllare, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Nella finestra di dialogo Scansione di file, fare clic su **Apri**.
- Nella finestra di dialogo Scansione di cartelle, fare clic su **Aggiungi**.

8 Per rimuovere un elemento dall'elenco, selezionarlo e fare clic su **Rimuovi**.

9 Dopo avere creato l'elenco di elementi per la scansione, fare clic su **Avanti**.

10 Immettere un nome per la scansione, per consentirne l'identificazione nell'elenco delle scansioni.

11 Fare clic su **Fine**.

Esecuzione di una scansione personalizzata

Quando si esegue una scansione personalizzata, non è necessario definire nuovamente gli elementi da controllare.

Per eseguire una scansione personalizzata

1 Avviare Norton AntiVirus.

2 Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.

3 Nel riquadro Scansione, fare clic sulla scansione personalizzata.

4 Sotto Azioni fare clic su **Scansione**.

Al termine della scansione, viene visualizzato un riepilogo.

5 Terminata la consultazione del riepilogo, fare clic su **Fine**.

Eliminazione di una scansione personalizzata

Le scansioni personalizzate possono essere eliminate in qualsiasi momento se non sono più necessarie.

Per eliminare una scansione personalizzata

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.
3. Selezionare la scansione da eliminare facendo clic sul relativo nome.

   Se si fa clic sul pulsante accanto al nome della scansione, questa viene eseguita.
4. Sotto Azioni fare clic su **Elimina**.
5. Fare clic su **Sì** per confermare che si desidera eliminare la scansione.

Scansione dei messaggi di e-mail

Se è attivata la protezione e-mail, i messaggi di posta elettronica vengono controllati automaticamente. Norton AntiVirus supporta tutti i programmi di posta elettronica che utilizzano il protocollo di comunicazione POP3 o SMTP. Per evitare il timeout della connessione quando si ricevono allegati di grandi dimensioni, è necessario attivare la protezione timeout.

Accertarsi che la protezione e-mail sia attivata

È possibile scegliere di eseguire la scansione delle e-mail in arrivo, in uscita o di entrambe. Se il programma di posta elettronica in uso utilizza uno dei protocolli di comunicazione supportati, le opzioni sono entrambe selezionate per impostazione predefinita. È possibile verificare o modificare le impostazioni utilizzando Opzioni.

Per verificare che la protezione e-mail sia attivata

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
3. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Internet, fare clic su **E-mail**.

4 Per una protezione e-mail completa, accertarsi che le opzioni Scansione e-mail in arrivo e Scansione e-mail inviate siano entrambe selezionate.

   Per disattivare una delle opzioni, deselezionarla.

5 Fare clic su **OK**.

Attivazione della protezione timeout

Norton AntiVirus esegue la scansione dei messaggi e-mail controllando la porta di comunicazione utilizzata per la posta elettronica e intercettando le trasmissioni e-mail. I messaggi in arrivo vengono trasmessi al programma di posta elettronica solo dopo che è stata eseguita la scansione. Se si scaricano messaggi con allegati di grandi dimensioni, il programma di posta elettronica può non ricevere la trasmissione per alcuni minuti e raggiungere il timeout. Se si attiva la protezione timeout, Norton AntiVirus conferma regolarmente la connessione con il programma di posta elettronica ed evita il timeout.

Nota: la protezione timeout posiziona del testo nascosto in cima ai messaggi di posta elettronica. Il programma di e-mail deve rimuovere tale testo. Se nei messaggi di posta elettronica viene visualizzato "NAV Timeout Protection", ignorarlo.

Per attivare la protezione timeout

1 Avviare Norton AntiVirus.

2 Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.

3 Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Internet, fare clic su **E-mail**.

4 Accertarsi che l'opzione Proteggi contro i timeout durante la scansione e-mail sia selezionata.

5 Fare clic su **OK**.

Se si riscontrano problemi durante una scansione

Al termine di una scansione, viene visualizzato un rapporto riepilogativo per indicare che cosa Norton AntiVirus ha rilevato nel corso della scansione. Se è stato trovato un virus ed è stato richiesto a Norton AntiVirus di riparare il file automaticamente, questo apparirà come riparato.

Se non è stato possibile ripararlo, il file può essere messo in quarantena o eliminato. Per ulteriori informazioni, consultare "Se il virus viene rilevato durante una scansione" a pagina 62.

Pianificazione di scansioni virus automatiche

Quando si installa Norton AntiVirus e si esegue la Raccolta guidata informazioni, è possibile scegliere di pianificare una scansione completa del sistema ogni settimana come parte delle operazioni da eseguire dopo l'installazione. Se si effettua tale scelta, la scansione verrà pianificata automaticamente.

Nota: non è possibile pianificare le scansioni predefinite dell'elenco delle scansioni, ma è possibile pianificare qualsiasi scansione personalizzata creata dall'utente.

Pianificazione di una scansione personalizzata

Le scansioni personalizzate possono essere pianificate liberamente. Quando si seleziona la frequenza di esecuzione di una scansione (ad esempio, giornaliera, settimanale o mensile), vengono visualizzati dei campi aggiuntivi in cui è possibile rendere più specifica la propria richiesta. Ad esempio, è possibile richiedere una scansione giornaliera, quindi pianificarla in modo tale che venga eseguita invece ogni due o tre giorni.

Per pianificare una scansione

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.
3. Selezionare la scansione da pianificare facendo clic sul relativo nome.

   Se si fa clic sul pulsante accanto al nome della scansione, questa viene eseguita.
4. Fare clic su **Pianificazione**.
5. Nella finestra di dialogo di pianificazione, se l'opzione Mostra pianificazioni multiple è selezionata, fare clic su **Nuovo** per attivare i campi di pianificazione.

   Se l'opzione non è selezionata, i campi sono già attivati.
6. Impostare la frequenza e l'orario di esecuzione della scansione.

   La maggior parte delle opzioni di frequenza include opzioni aggiuntive che consentono di rifinire ulteriormente la pianificazione. Impostare le opzioni aggiuntive in base alle esigenze.
7. Al termine, fare clic su **OK**.

È inoltre possibile creare più pianificazioni di una scansione. Ad esempio, è possibile eseguire la stessa scansione all'inizio e alla fine della giornata lavorativa.

Per creare più pianificazioni per una singola scansione

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.
3. Selezionare la scansione da pianificare facendo clic sul relativo nome.

   Se si fa clic sul pulsante accanto al nome della scansione, questa viene eseguita.
4. Fare clic su **Pianificazione**.
5. Nella finestra di dialogo di pianificazione, selezionare **Mostra pianificazioni multiple**.
6. Per impostare una pianificazione aggiuntiva fare clic su **Nuovo**.
7. Impostare la frequenza e l'orario di esecuzione della scansione.

   La maggior parte delle opzioni di frequenza include opzioni aggiuntive che consentono di rifinire ulteriormente la pianificazione. Impostare le opzioni aggiuntive in base alle esigenze.
8. Al termine, fare clic su **OK**.

Modifica delle scansioni pianificate

È possibile modificare la pianificazione di qualsiasi scansione, compresa la scansione completa settimanale del sistema.

Per modificare una scansione pianificata

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.
3. Selezionare la scansione da pianificare facendo clic sul relativo nome.

   Se si fa clic sul pulsante accanto al nome della scansione, questa viene eseguita.
4. Fare clic su **Pianificazione**.
5. Modificare la pianificazione secondo le proprie esigenze.
6. Fare clic su **OK**.

Eliminazione di una pianificazione di una scansione

È possibile eliminare qualsiasi pianificazione di una scansione. L'eliminazione della pianificazione non comporta l'eliminazione della scansione.

Per eliminare una pianificazione di una scansione

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Scansione**.
3. Selezionare la scansione da pianificare facendo clic sul relativo nome.

   Se si fa clic sul pulsante accanto al nome della scansione, questa viene eseguita.
4. Fare clic su **Pianificazione**.
5. Nella finestra di dialogo di pianificazione, selezionare **Mostra pianificazioni multiple** per visualizzare il pulsante Elimina.
6. Selezionare la pianificazione da eliminare e fare clic su **Elimina**.
7. Fare clic su **OK**.

CAPITOLO 5

Come procedere se viene trovato un virus

Se Norton AntiVirus rileva un virus sul computer, esistono tre possibili soluzioni del problema:

- Riparare il file. Questa azione rimuove il virus dal file.
- Mettere il file in quarantena. Questa azione rende il file inaccessibile per tutti i programmi escluso Norton AntiVirus. Non sarà possibile aprire accidentalmente il file e propagare il virus, ma sarà possibile esaminarlo per l'eventuale invio a Symantec. Per ulteriori informazioni, consultare "Se i file sono messi in quarantena" a pagina 65.
- Eliminare il file. Questa azione rimuove il virus dal computer eliminando il file che lo contiene. L'operazione deve essere eseguita solo se il file non può essere riparato né messo in quarantena.

I virus possono essere rilevati quando si esegue una scansione oppure da Auto-Protect quando si esegue un'operazione con un file infetto. La soluzione da adottare viene scelta in modo diverso a seconda se il virus è stato rilevato da una scansione oppure da Auto-Protect.

Se il virus viene rilevato durante una scansione

Se la scansione richiesta trova un virus, si riceve un riepilogo dei risultati della riparazione oppure è necessario utilizzare la Riparazione guidata per risolvere il problema.

Controllo dei dettagli della riparazione

Se le opzioni di scansione manuale sono state impostate in modo tale che Norton AntiVirus ripari i file automaticamente ed è possibile riparare tutti i file infetti, il riepilogo della scansione indica il numero di file infetti e riparati. Questi dettagli vengono visualizzati solo a scopo informativo e non è richiesta alcuna azione da parte dell'utente per proteggere il computer. Per avere ulteriori informazioni, controllare i dettagli della riparazione per verificare quali file risultano infetti e da quali virus.

Per verificare i dettagli della riparazione

1. Nel riquadro Riepilogo della finestra di scansione, fare clic su **Riepilogo dettagliato**.
2. Terminata la consultazione dei risultati, fare clic su **Fine**.

Utilizzo della Riparazione guidata

Se alcuni file non possono essere riparati oppure le opzioni di scansione manuale sono state impostate in modo tale che Norton AntiVirus chiede di confermare l'operazione da eseguire quando viene trovato un virus, viene avviata la Riparazione guidata.

Se Norton AntiVirus non ha tentato di effettuare la riparazione, la Riparazione guidata visualizza il riquadro Riparazione. In caso contrario, visualizza il riquadro Quarantena.

Per utilizzare la Riparazione guidata

1. Se la Riparazione guidata visualizza il riquadro Riparazione, deselezionare tutti i file che non devono essere riparati da Norton AntiVirus.

   Per impostazione predefinita sono selezionati tutti i file. Si tratta dell'operazione consigliata.
2. Fare clic su **Ripara**.

3 Se non è possibile riparare uno o più file, viene visualizzato il riquadro Quarantena.

Per impostazione predefinita vengono selezionati tutti i file per essere aggiunti alla quarantena. Si tratta dell'operazione consigliata.

Nel riquadro Quarantena, deselezionare tutti i file che non devono essere messi in quarantena, quindi fare clic su **Quarantena**.

4 Se non è possibile mettere uno o più file in quarantena, viene aperto il riquadro Elimina.

Se i file infetti non vengono eliminati, il virus rimane sul computer e può causare danni o essere trasmesso ad altri utenti.

Deselezionare i file che non si desidera eliminare, quindi fare clic su **Elimina**.

5 Quando tutti i file sono stati riparati, messi in quarantena o eliminati, viene visualizzato il riquadro Riepilogo della finestra di scansione. Terminata la consultazione del riepilogo, fare clic su **Fine**.

Se un virus viene rilevato da Auto-Protect

Auto-Protect verifica la presenza di virus nei file quando si eseguono operazioni come lo spostamento, la copia o l'apertura dei file. Se la funzione rileva un virus o un'attività simile, nella maggior parte dei casi si riceve un avviso che indica che un virus è stato trovato e riparato. La procedura da adottare in questa fase dipende dal sistema operativo in uso.

Se si utilizza Windows 98/98SE/Me

Se un virus viene rilevato e riparato da Auto-Protect in Windows 98, Windows 98SE o Windows Me, si riceve un avviso che indica quale file è stato riparato.

Per chiudere l'avviso

- Fare clic su **Fine**.

Se le opzioni sono state impostate in modo tale che Auto-Protect chiede quale azione intraprendere quando trova un virus, l'avviso chiederà di scegliere un'azione. L'azione raccomandata è sempre preselezionata. Se non si è certi dell'azione da selezionare, utilizzare la seguente tabella per decidere.

Azione	Risultato
Ripara il file infetto	Elimina i virus e ripara l'elemento infetto. Quando viene trovato un virus, Ripara è sempre la scelta migliore.
Metti in quarantena il file infetto	Isola il file infettato dal virus, ma non rimuove il virus. Selezionare Quarantena se si sospetta che l'infezione sia stata causata da un virus sconosciuto e si desidera inviare il virus a Symantec Security Response (precedentemente conosciuto come SARC o Symantec AntiVirus Research Center) per farlo analizzare.
Elimina il file infetto	Elimina sia il virus che il file infetto. Selezionare Elimina se Ripara non funziona. Il file eliminato deve essere sostituito con il file del programma originale o con la copia di backup. Se il virus viene di nuovo rilevato, la copia originale è infetta.
Non aprire il file, ma lascia il problema	Interrompe l'operazione corrente per evitare che l'utente usi un file infetto. Questa azione non risolve il problema. Si riceverà un avviso alla successiva esecuzione della stessa attività.
Ignora il problema e non eseguire la scansione di questo file in futuro	Aggiunge all'elenco Esclusioni il file che potenzialmente contiene un virus. Quando viene aggiunto all'elenco Esclusioni, il file verrà escluso da tutte le scansioni finché non viene rimosso dall'elenco. Selezionare questa opzione solo se si è certi che il file non contenga un virus.
Ignora il problema e continua con il file infetto	Continua l'operazione corrente. Selezionare questa azione solo se si è sicuri che non ci sia un virus attivo. Si riceverà nuovamente un avviso. Se non si è certi dell'azione da intraprendere, selezionare Non aprire il file, ma lascia il problema.

Se non è possibile riparare il file, si riceverà un avviso che indica che la riparazione non è stata effettuata e raccomanda di mettere il file in quarantena. È possibile scegliere una delle opzioni riportare nella tabella, ad eccezione di Ripara il file infetto.

Se si utilizza Windows NT/2000/XP

Se un virus viene rilevato e riparato da Auto-Protect in Windows NT, Windows 2000 o Windows XP, si riceve un avviso che indica quale file è stato riparato e quale virus aveva infettato il file. Se si dispone di una connessione Internet attiva, facendo clic sul nome del virus si apre la pagina Web di Symantec Security Response (precedentemente conosciuto come SARC o Symantec AntiVirus Research Center) in cui viene descritto il virus.

Per chiudere l'avviso

- Fare clic su **OK**.

Se non è stato possibile riparare il file, si ricevono due avvisi: uno indica che Auto-Protect non è riuscita a riparare il file e l'altro indica che l'accesso al file è negato.

È possibile impostare le opzioni di Auto-Protect in modo tale che tenti di mettere in quarantena i file che non è in grado di riparare. In questo caso, si riceverà un avviso se un file viene messo in quarantena. Per ulteriori informazioni, consultare "Se i file sono messi in quarantena" a pagina 65.

Per risolvere i problemi dei file non riparati

1. Eseguire una scansione manuale sul computer per verificare che nessun altro file sia infetto. Per ulteriori informazioni, consultare "Richiesta di una scansione completa del sistema" a pagina 52.
2. Attenersi alle istruzioni fornite dalla Riparazione guidata per proteggere il computer dai file infetti. Per ulteriori informazioni, consultare "Se il virus viene rilevato durante una scansione" a pagina 62.

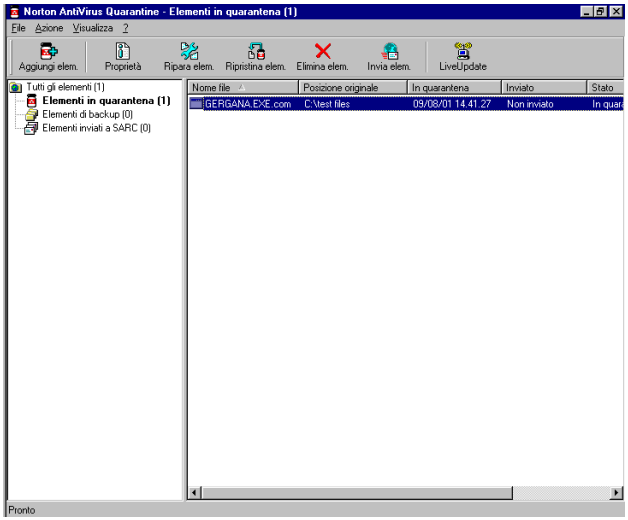
Se i file sono messi in quarantena

Quando un file viene messo in quarantena, è possibile effettuare diverse operazioni. Tutte le azioni relative ai file in quarantena devono essere effettuate utilizzando la finestra Quarantena.

Per aprire la finestra Quarantena

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Rapporti**.

3 Nel riquadro Rapporti, nella riga Elementi in quarantena, fare clic su **Visualizza rapporto**.



I pulsanti situati in alto nella finestra Quarantena rappresentano le azioni che si possono intraprendere con i file in quarantena. Le azioni disponibili sono:

Azione	Risultato
Aggiungi elemento	Aggiunge file all'area di quarantena. Utilizzare questa azione per mettere in quarantena un file che si ritiene infetto. Questa azione non ha effetto sui file già in quarantena.
Proprietà	Fornisce informazioni dettagliate sul file selezionato e sul tipo di infezione.
Ripara elemento	Tenta di riparare il file selezionato. Utilizzare questa azione se sono state ricevute nuove definizioni di virus dopo che il file è stato messo in quarantena.
Ripristina elemento	Riporta il file selezionato alla posizione originale senza ripararlo.
Elimina elemento	Elimina il file selezionato dal computer.

Azione	Risultato
Invia elemento	Invia il file selezionato a Symantec Security Response (precedentemente conosciuto come SARC o Symantec AntiVirus Research Center). Utilizzare questa opzione se si sospetta che un file sia infetto anche se Norton AntiVirus non ha rilevato un virus oppure se si ritiene che il virus sia appena stato rilasciato.
LiveUpdate	Esegue LiveUpdate per verificare la disponibilità di nuovi aggiornamenti della protezione e del programma. Utilizzare questa opzione se la protezione antivirus non è stata aggiornata per un certo tempo e si desidera riparare i file in quarantena.

Per eseguire un'azione su un file in quarantena

1. Selezionare il file sul quale si desidera eseguire l'azione.
2. Fare clic sul pulsante corrispondente all'azione da eseguire.
3. Al termine fare clic su **Esci** nel menu File.

Se Norton AntiVirus non è in grado di riparare un file

Uno dei motivi più diffusi per i quali Norton AntiVirus non riesce a riparare un file è che non si dispone della protezione antivirus aggiornata. Aggiornare la protezione antivirus con LiveUpdate e rieseguire la scansione. Per ulteriori informazioni, consultare "Mantenersi aggiornati con LiveUpdate" a pagina 38.

Se la procedura non funziona, leggere le informazioni visualizzate sullo schermo per identificare il tipo di elemento che non può essere riparato, quindi confrontarlo con i tipi indicati di seguito.

- I file infetti sono quelli con estensione .exe, .doc, .dot o .xls. I file con qualsiasi nome possono essere infetti. Utilizzare Riparazione guidata per risolvere il problema. Per ulteriori informazioni, consultare "Utilizzo della Riparazione guidata" a pagina 62.
- Il record di avvio principale, il record di avvio o i file di sistema (come IO.SYS o MSDOS.SYS) del disco rigido, come pure il record di avvio e i file di sistema dei dischi floppy vengono sostituiti mediante i dischi di soccorso oppure i dischi del sistema operativo. Per ulteriori informazioni, consultare "Se è necessario utilizzare i dischi di soccorso" a pagina 68.

Se il computer non si avvia in modo corretto

Se sul computer è presente un virus ed è necessario avviare il computer da un disco non infetto per rimuovere il virus o se è necessario ripristinare un record di avvio, utilizzare i dischi di soccorso. Se non si dispone di dischi di soccorso, è possibile utilizzare i dischi di emergenza per avviare il computer e rimuovere il virus. Nel caso in cui sia necessario ripristinare i record di avvio e non si disponga dei dischi di soccorso oppure sia necessario ripristinare i file di sistema, occorre reinstallare Windows. Per ulteriori informazioni, consultare "Informazioni sui dischi di soccorso" a pagina 33 e "Creazione dei dischi di emergenza" a pagina 17.

Se è necessario utilizzare i dischi di soccorso

Talvolta un'infezione da virus impedisce al computer di avviarsi normalmente. Alcuni virus possono essere rimossi solo se il computer viene avviato da un disco pulito, non dall'unità disco rigido infetta. Spesso, un avviso di Norton AntiVirus spiega quando utilizzare i dischi di soccorso.

È necessario come prima cosa appurare se i dischi di soccorso sono aggiornati. Ciò significa che i dischi di soccorso sono stati creati o aggiornati dopo che è stata eseguita una delle seguenti operazioni:

- aggiunta, modifica o rimozione di hardware interno
- aggiunta, modifica o rimozione di partizioni del disco rigido
- aggiornamento del sistema operativo

Anche se i dischi di soccorso non sono aggiornati, è comunque possibile usarli per rimuovere i virus dal computer. Quando viene visualizzata la schermata di Rescue Disk dal disco di avvio di soccorso, utilizzare solo l'opzione Norton AntiVirus.

Per utilizzare i dischi di soccorso

1. Inserire il disco di avvio di soccorso di base nell'unità floppy e riavviare il computer.

   Il programma di soccorso viene eseguito in DOS.

2. Utilizzare i tasti di direzione per evidenziare il programma che si desidera eseguire.

   La descrizione del programma evidenziato viene visualizzata nel riquadro di destra della schermata del programma di soccorso. Le opzioni disponibili sono:

   - Norton AntiVirus. Esegue la scansione del computer alla ricerca di virus e ripara gli eventuali file infetti.
   - Recupero di soccorso. Controlla e ripristina le informazioni di avvio e di partizione.

3. Premere **Invio** per eseguire il programma evidenziato.
4. Seguire le istruzioni visualizzate sullo schermo per inserire ed estrarre i dischi di soccorso.
5. Eseguito il programma di soccorso, estrarre il disco di soccorso dall'unità floppy e riavviare il computer.

Se è necessario utilizzare i dischi di emergenza

Attenersi alle seguenti procedure nel caso in cui sia necessario utilizzare i dischi di emergenza. Per ulteriori informazioni, consultare "Creazione dei dischi di emergenza" a pagina 17.

Per utilizzare i dischi di emergenza

1. Inserire il disco Emergenza 1 nell'unità floppy e riavviare il computer.

   Il programma di emergenza viene eseguito in DOS.

2. Accertarsi che l'opzione Antivirus sia evidenziata e premere **Invio** per avviare il programma di emergenza di Norton AntiVirus.
3. Seguire le istruzioni visualizzate sullo schermo per inserire ed estrarre i dischi di soccorso.

   Il programma di emergenza esegue automaticamente la scansione del computer e rimuove i virus.

4. Eseguito il programma di emergenza, estrarre il disco di emergenza dall'unità floppy e riavviare il computer.

Se si utilizza un CD come disco di emergenza

Se si utilizza il CD di Norton AntiVirus come disco di emergenza, seguire questa procedura ogni volta che viene richiesto l'inserimento del disco Emergenza 1. È possibile ignorare tutte le istruzioni relative al cambio dei dischi, poiché tutte le informazioni sono contenute nel CD.

Nota: per avviare il computer dall'unità CD-ROM può essere necessario modificare le opzioni di configurazione del BIOS del computer. Per ulteriori informazioni, consultare "È impossibile avviare dall'unità A" a pagina 74.

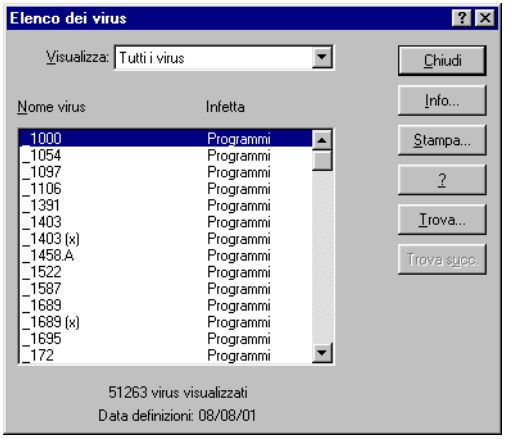
Per utilizzare il CD come disco di emergenza

1. Inserire il CD di Norton AntiVirus nell'unità CD-ROM.
2. Riavviare il computer.

   Il programma di emergenza esegue la scansione del computer e rimuove i virus.

Ricerca di nomi e definizioni di virus

È possibile cercare un nome di virus dall'interno di Norton AntiVirus. Nella finestra di dialogo Elenco dei virus sono elencati i virus presenti nei file correnti del servizio definizioni virus.



Per assicurarsi di avere a disposizione le definizioni dei virus più aggiornate, eseguire LiveUpdate. Per ulteriori informazioni, consultare "Mantenersi aggiornati con LiveUpdate" a pagina 38.

Per cercare i nomi dei virus

1. Avviare Norton AntiVirus.
2. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Rapporti**.
3. Nel riquadro Rapporti, nella riga Elenco dei virus, fare clic su **Visualizza rapporto**.

È possibile stampare l'elenco.

Per stampare l'elenco

- Nella finestra di dialogo Elenco dei virus, fare clic su **Stampa**.

L'elenco può inoltre essere utilizzato per ottenere ulteriori informazioni su un virus specifico.

Per richiedere ulteriori informazioni su un virus specifico

1. Nella finestra di dialogo Elenco dei virus, selezionare il virus sul quale si desidera ottenere maggiori informazioni.
2. Scegliere **Informazioni**.
3. Dopo avere visualizzato le informazioni relative al virus, fare clic su **Chiudi,** nella finestra Informazioni sui virus.
4. Dopo avere visualizzato l'elenco, nella finestra di dialogo Elenco dei virus, fare clic su **Chiudi**.

Ricerca di virus sul sito Web di Symantec

A causa della grande quantità di virus esistenti, l'elenco dei virus non contiene la descrizione di ciascuno di essi. Il sito Web di Symantec Security Response (precedentemente conosciuto come SARC o Symantec AntiVirus Research Center) contiene un elenco completo di tutti i virus conosciuti e del codice pericoloso, con le relative descrizioni.

Per eseguire la ricerca di virus

1. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Rapporti**.
2. Nel riquadro Rapporti, nella riga Elenco dei virus, fare clic su **Visualizza rapporto**.

   Il sito Web di Symantec viene aperto nel browser Internet dell'utente.
3. Utilizzare i collegamenti alla pagina Web per accedere alle informazioni sui virus desiderate.

CAPITOLO 6

Risoluzione dei problemi

Le informazioni contenute nel presente capitolo aiuteranno a risolvere i problemi più frequenti che si possono verificare. Se non è possibile trovare qui la soluzione al problema, nel sito Web di Symantec è disponibile una notevole quantità di informazioni. È possibile trovare uno strumento di diagnosi dei problemi, aggiornamenti, patch, esercitazioni in linea, articoli del knowledge base e strumenti per la rimozione dei virus. Aprire nel browser la pagina www.symantec.com/techsupp/.

Il disco di soccorso non funziona

A causa del numero di tecnologie specifiche del prodotto utilizzate dai produttori per configurare e inizializzare i dischi rigidi, non sempre il programma Rescue è in grado di creare automaticamente un disco avviabile. Se il disco di avvio di soccorso non funziona correttamente, svolgere una delle seguenti operazioni:

- Se si dispone di uno speciale disco di avvio per il computer, aggiungerlo al set di dischi di soccorso. In caso di emergenza, avviare da tale disco. Rimuovere il disco e inserire il disco di avvio di soccorso. Al prompt del DOS, digitare `A:RSHELL`, premere Invio e seguire quindi le istruzioni visualizzate.
- Utilizzare Disk Manager o un programma simile fornito con il computer per rendere avviabile il disco di avvio di soccorso. Assicurarsi di verificare il funzionamento del disco di avvio di soccorso modificato.

A volte, il disco di avvio di soccorso non funziona correttamente perché è installato più di un sistema operativo, come Windows NT e Windows 98.

Per modificare il disco di avvio di soccorso

1. Avviare il computer dal disco rigido.
2. Inserire il disco di avvio di soccorso nell'unità A.
3. Al prompt del DOS, digitare **SYS A:**.
4. Premere **Invio**.

   In tal modo il sistema operativo viene trasferito sul disco di avvio di Rescue Disk. Provare nuovamente il disco di avvio di Rescue Disk.

Un avviso invita a utilizzare i dischi di soccorso, che però non sono stati creati

Con il CD di Norton AntiVirus è possibile creare dischi di emergenza. Anche se essi non hanno la stessa potenza dei dischi di soccorso creati dall'utente, è possibile utilizzarli per rettificare le situazioni di emergenza più comuni. Per ulteriori informazioni, consultare "Per creare i dischi di emergenza" a pagina 17.

Se è possibile avviare il computer dall'unità CD-ROM, si può utilizzare il CD che contiene Norton AntiVirus come disco di emergenza. Per ulteriori informazioni, consultare "Se si utilizza un CD come disco di emergenza" a pagina 70.

Una volta creati i dischi di emergenza, utilizzarli per risolvere il problema.

È impossibile avviare dall'unità A

Se all'avvio il computer non controlla per prima l'unità A, è necessario modificare le impostazioni mediante il programma di configurazione del computer.

Fare attenzione quando si eseguono modifiche mediante il programma di configurazione del computer. Se questo non è mai stato utilizzato in precedenza, può essere necessario consultare la documentazione del produttore del computer.

Per modificare le impostazioni del computer

1. Riavviare il computer.

   Viene visualizzato un messaggio indicante i tasti da premere per eseguire il programma di configurazione, ad esempio Premere <CANC> per eseguire il programma di configurazione.

2. Premere il tasto o i tasti necessari ad avviare il programma di configurazione.

3. Nella sequenza di avvio, specificare per prima l'unità A e per seconda l'unità C.

   I programmi di configurazione variano a seconda del produttore. Se non è possibile trovare l'opzione per la sequenza di avvio, utilizzare il sistema di Guida in linea del programma di configurazione, consultare la documentazione fornita con il sistema o contattare il produttore del sistema.

4. Salvare le modifiche, quindi uscire dal programma di configurazione.

Può essere necessario utilizzare uno speciale disco di avvio invece del disco di avvio di soccorso. In questo caso, utilizzare il disco di avvio fornito con il computer.

Se il computer è configurato per più di un sistema operativo, ad esempio Windows 2000 e Windows 98, può essere necessario modificare il disco di avvio di soccorso. Per ulteriori informazioni, consultare "Il disco di soccorso non funziona" a pagina 73.

Auto-protect di Norton AntiVirus non viene caricata all'avvio del computer

Se l'icona di Auto-Protect di Norton AntiVirus non viene visualizzata nell'angolo inferiore destro della barra delle applicazioni del desktop di Windows, significa che non è stata caricata. I motivi probabili per cui questo accade sono tre.

Windows è stato avviato in modalità provvisoria. Windows si riavvia in modalità provvisoria se il precedente arresto del sistema non è stato completato correttamente. Ad esempio, è possibile che il computer sia stato spento senza selezionare l'opzione Chiudi sessione dal menu Start di Windows.

Per riavviare Windows

1. Nella barra delle applicazioni di Windows, fare clic su **Start> Chiudi sessione**.
2. Nella finestra di dialogo Fine della sessione di lavoro, fare clic su **Riavvia il sistema**.
3. Fare clic su **OK**.

Norton AntiVirus non è configurato per avviare automaticamente Auto-Protect.

Per impostare l'avvio automatico di Auto-Protect

1. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
2. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Sistema, fare clic su **Auto-Protect**.
3. Assicurarsi che l'opzione Avvia Auto-Protect all'avvio di Windows sia selezionata.

Norton AntiVirus non è configurato in modo da visualizzare l'icona Auto-Protect nella barra delle applicazioni.

Per visualizzare l'icona Auto-Protect nella barra delle applicazioni

1. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
2. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Sistema, fare clic su **Auto-Protect**.
3. Assicurarsi che l'opzione Mostra icona di Auto-Protect nella barra delle applicazioni sia selezionata.

È stata eseguita la scansione e la rimozione di un virus, ma i file continuano a venire infettati

Esistono quattro motivi possibili perché un virus possa riapparire.

Il virus potrebbe essere in un file di programma con un'estensione inconsueta che Norton AntiVirus non è impostato per controllare.

Per reimpostare le opzioni di scansione di Norton AntiVirus

1. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
2. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Sistema, fare clic su **Scansione manuale**.
3. Sotto Tipi di file da sottoporre a scansione, fare clic su **Tutti i file**.

4 Fare clic su **Scansione manuale > Bloodhound**.

5 Assicurarsi che l'opzione Attiva euristica Bloodhound sia selezionata, e fare clic su **Livello di protezione più elevato**.

6 Fare clic su **OK**.

7 Eseguire la scansione di tutti i dischi utilizzati e riparare tutti i file infetti.

L'origine dell'infezione potrebbe anche essere un disco floppy. Eseguire la scansione di tutti i dischi floppy utilizzati e verificare che siano privi di virus.

Un'altra ragione potrebbe essere che il virus rimane in memoria dopo essere stato rimosso dal record di avvio. Esso quindi infetta nuovamente il record di avvio. Utilizzare i dischi di soccorso per rimuovere il virus. Per ulteriori informazioni, consultare "Se è necessario utilizzare i dischi di soccorso" a pagina 68.

Se il problema è un programma cavallo di Troia o un worm trasmesso attraverso un'unità di rete condivisa, è necessario disconnettersi dalla rete o proteggere con password l'unità in modo tale che Norton AntiVirus sia in grado di eliminare il problema.

Norton AntiVirus non può riparare i file infetti

Il motivo più comune per cui Norton AntiVirus non è in grado di riparare i file infetti è dovuto a una protezione antivirus non aggiornata nel computer. La protezione antivirus va aggiornata regolarmente, in modo da proteggere il computer contro i virus più recenti. Per ulteriori informazioni, consultare "Mantenersi aggiornati con LiveUpdate" a pagina 38.

Se dopo l'utilizzo di LiveUpdate non è possibile eliminare i problemi causati dal virus, il file potrebbe essere corrotto oppure potrebbe contenere un nuovo virus. Ci sono altre due possibilità:

- Mettere in quarantena il file e inviarlo a Symantec Security Response (precedentemente conosciuto come SARC o Symantec AntiVirus Research Center). Per ulteriori informazioni, consultare "Se i file sono messi in quarantena" a pagina 65.
- Se esiste una copia non infetta del file, cancellare il file infetto e sostituirlo con quello non infetto.

Viene visualizzato un errore verificando i dischi di Soccorso base

Se viene visualizzato il messaggio "Disco non di avvio, sostituire il disco e premere un tasto" quando si verificano i dischi di soccorso, il programma Rescue potrebbe non avere preparato correttamente i file di avvio dei floppy.

Per eseguire la riparazione del disco di avvio di soccorso senza riformattare il disco e creare un nuovo set di dischi di soccorso

1. Rimuovere il disco di avvio di soccorso e riavviare il computer.
2. Inserire il disco di avvio di soccorso nell'unità floppy.
3. Dalla barra delle applicazioni di Windows, fare clic su **Start > Esegui**.
4. Nella finestra di dialogo Esegui, digitare **SYS A:**.
5. Fare clic su **OK**.

Non è possibile ricevere e-mail

Esistono tre possibili soluzioni per questo problema.

Disattivare temporaneamente la protezione e-mail. Questo può consentire lo scaricamento del messaggio di e-mail che causa il problema in modo da poter riattivare la protezione e-mail. Mentre la protezione e-mail è disattivata la protezione viene fornita da Auto-Protect e dal blocco degli script.

Per disattivare temporaneamente la protezione e-mail in arrivo

1. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
2. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Internet, fare clic su **E-mail**.
3. Deselezionare **Scansione e-mail in arrivo**.
4. Fare clic su **OK**.
5. Scaricare la posta elettronica.
6. Riattivare la protezione e-mail in arrivo.

È possibile che il client di e-mail sia in timeout. Assicurarsi che la protezione del timeout sia attivata. Per ulteriori informazioni, consultare "Attivazione della protezione timeout" a pagina 57.

Se si continuano a rilevare problemi scaricando l'e-mail, disattivare la protezione e-mail.

Per disattivare la protezione e-mail

1. Nella finestra principale di Norton AntiVirus, fare clic su **Opzioni**.
2. Nella finestra di dialogo Opzioni, sotto l'intestazione Internet, fare clic su **E-mail**.
3. Deselezionare **Scansione e-mail in arrivo**.
4. Deselezionare **Scansione e-mail inviate**.
5. Fare clic su **OK**.

I N D I C E

A

accesso alle opzioni 42
Adobe Acrobat Reader, installazione 48
aggiornamento
    dischi di soccorso 35
    protezione antivirus 38
Altre, opzioni 45
AOL 39
attivazione
    Auto-Protect 32
    LiveUpdate automatico 44
    plug-in di Office 45
    protezione antivirus 76
    protezione e-mail 56
    protezione timeout 57
Auto-Protect
    attivazione 32, 51, 76
    descrizione 31
    disattivazione 32
    errore di caricamento all'avvio 75-76
    funzioni 13
    opzioni 43
avvio
    Auto-Protect non viene caricata 75-76
    dischi di soccorso assenti 74
    errore del disco di soccorso 73
    errore dell'unità floppy 74
    modifica delle impostazioni dell'unità floppy 74
avvio dall'unità CD-ROM 70
avvio del computer da disco floppy 68
avvio di Norton AntiVirus 29
avviso all'avvio relativo alla protezione antivirus 45

B

backup dei file prima della riparazione 45
Blocco degli script 12
    opzioni 43
Bloodhound, tecnologia 12

C

categorie delle impostazioni 42
cavallo di Troia, programmi 10
CompuServe 39
configurazione del computer richiesta 15
connessione automatica a Internet 40
creazione
    dischi di emergenza 17
    dischi di soccorso 34
    scansioni 54
creazione nuove scansioni 54

D

definizione delle scansioni 54
definizioni virus 12
    definizione 38
    fonti alternative 38
disattivazione
    Auto-Protect 32
    LiveUpdate automatico 41
dischi di emergenza
    creazione 17
    uso 69
    utilizzo del CD 70
dischi di soccorso
    aggiornamento 35
    assenti 74
    creazione 34
    definizione 33
    impossibile avviare da 73
    test 34
    uso 68
disinstallazione
    altri programmi antivirus 17
    copie precedenti di Norton AntiVirus 17
    Norton AntiVirus 2002 25

E

elenco dei virus 70
Elenco esclusioni 44
Elimina 64
eliminazione
    pianificazione della scansione 60
    scansioni personalizzate 56
emergenze, preparazione 14
enciclopedia dei virus 49, 50
esclusione dei file dalle scansioni 44
esecuzione di scansioni personalizzate 55
Esplora risorse, menu 9, 30
    visualizzazione 31
estensioni di file inconsuete 76
evitare i virus 13

F

file infetti
    impossibile riparare 77
    reinfettati 76
file reinfettati dopo la rimozione del virus 76

G

Guida
    contestuale 47
    procedurale 48
Guida contestuale 47
Guida delle finestre di dialogo 47
Guida in linea 47

I

icona 31
icona della barra delle applicazioni di Windows 31, 32
impossibile riparare i file di sistema 77
impostazione delle opzioni 42
inoculazione, definizione 45

J

Java, script 12

L

LiveUpdate automatico 40, 44

M

macro, definizione 10
mantenimento della protezione 13
Manuale dell'utente (PDF) 48
    apertura 49
menu della Guida 47
modalità provvisoria 75
modifica delle impostazioni 42
modifica delle pianificazioni di scansioni 60

N

Norton AntiVirus
    accesso da Esplora risorse 30
    avvio 29
    icona della barra delle applicazioni di Windows 31
    strumenti 29
Norton AntiVirus, avvio 29
numero di serie 22
nuove funzioni 9

O

Opzioni
    accesso 42
    altre 45
    apertura 46
    Auto-Protect 43
    Blocco degli script 43
    categorie delle impostazioni 42
    Elenco esclusioni 44
    E-mail 44
    generali 45
    inoculazione 45
    Internet 44
    LiveUpdate 44
    Registro delle attività 45
    ripristino delle impostazioni predefinite 46
    scansione all'avvio 45
    scansione manuale 44
opzioni avanzate di Auto-Protect 43
opzioni del Registro delle attività 45

opzioni di avviso virus 63
opzioni di Bloodhound 43, 44
opzioni di e-mail 44
opzioni di inoculazione 45
opzioni di LiveUpdate 44
opzioni di scansione all'avvio 45
opzioni di scansione manuale 44
opzioni generali 45
opzioni Internet 44
opzioni predefinite 46

P

pagina Web di Symantec Security Response 50
pianificazione
    LiveUpdate 40
    scansioni personalizzate 58
    scansioni virus 58
più pianificazioni di una scansione 59
plug-in di Office
    attivazione 45
    stato 37
procedura di avvio
    assente 74
    Auto-Protect non viene caricata 75-76
    errore del disco di soccorso 73
    errore dell'unità floppy 74
    modifica delle impostazioni dell'unità floppy 74
Prodigy Internet 39
prodotto, numero di serie 22
programma di configurazione, modifica della sequenza delle unità di avvio 75
protezione antivirus
    aggiornamento 40
    attivazione 76
    avvisi 45
    scansioni del sistema 52
protezione e-mail 9, 56
protezione timeout 57

Q

Quarantena 61, 64, 65
    opzioni 66

R

Raccolta guidata informazioni
    caratteristiche 22
    modalità d'uso 22
    visualizzazione 21
registrazione del software 22
registro delle attività 37
requisiti del computer 15
riepilogo della scansione 62
rimozione di Norton AntiVirus dal computer 25
Ripara 64
riparazione
    in Windows 98/98SE/Me 63
    in Windows NT/2000/XP 65
    non riuscita 77
Riparazione guidata 62
riparazione virus
    in Windows 98/98SE/Me 63
    in Windows NT/2000/XP 65
ripristino del record di avvio e dei file di sistema 68

S

scansione
    automatica 58
    da un disco di avvio 68
    durante l'installazione 18
    messaggi di e-mail 56
    singoli elementi 53
    tutto il computer 52
scansioni complete del sistema 52
scansioni dell'unità disco rigido 53
scansioni di cartelle 53
scansioni di dischi floppy 53
scansioni di file 53
scansioni di unità rimovibili 53
scansioni personalizzate
    creazione 54
    eliminazione 56
    eliminazione della pianificazione 60
    esecuzione 55
    modifica pianificazione 60
    pianificazione 58
scheda Indice nella Guida in linea 48
scheda Sommario nella Guida in linea 48
segnalazione dei file a Symantec 67

servizio definizioni virus 12
sistemi operativi 15
sistemi operativi, multipli 73
sito Web 49
sito Web del Supporto tecnico 49
sito Web di Symantec 49
    connessione 30
    Security Response 71
stato del sistema 36

T

test dei dischi di soccorso 34
timeout del programma di posta elettronica 57

U

unità CD-ROM, avvio da 70
unità floppy, avvio impossibile 74

V

virus
    comportamento 11
    definizione 10
    evitare 13
    ricerca 70
    rilevati durante una scansione 62
    rilevato da Auto-Protect 63
    segnalazione a Symantec 67
    visualizzazione delle descrizioni 71
virus di macro 10
virus, conosciuti 12
virus, descrizioni 12
virus, elenco 12
virus, sconosciuti 12
Visual Basic, script 12
visualizzazione del Registro delle attività 37
visualizzazione della barra degli strumenti di Norton AntiVirus 31

W

Windows, modalità provvisoria 75
Windows, sistemi operativi 15
worm 11

Soluzioni di servizio e supporto Symantec

Symantec desidera fornire un servizio di alto livello in tutto il mondo, con l'obiettivo di fornire assistenza professionale per l'utilizzo del proprio software e dei propri servizi, ovunque si trovi l'utente.

Le soluzioni di supporto tecnico e servizio clienti variano da paese a paese. In caso di domande sui servizi descritti di seguito, consultare "Elenco delle informazioni di contatto" alla fine di questo capitolo.

Se il prodotto viene fornito dal produttore del personal computer, contattarlo per assistenza.

Registrazione del prodotto Symantec

La registrazione del prodotto Symantec dà diritto al supporto tecnico, alla sostituzione di dischetti e manuali e ad altri servizi molto utili. La registrazione del prodotto Symantec può essere effettuata in uno dei seguenti modi.

- Durante il processo di installazione (se il prodotto Symantec dispone di questa funzione) compilare il modulo di registrazione in linea di Symantec all'indirizzo appropriato.
  - **Italia**

    http://www.symantec.com/region/it/techsupp/registration.html

Aggiornamenti delle definizioni dei virus

Se il programma dispone della funzione LiveUpdate, è possibile fare clic sul pulsante LiveUpdate per scaricare e installare automaticamente le definizioni dei virus. I file delle definizioni dei virus sono disponibili anche su Internet all'indirizzo:

http://securityresponse.symantec.com

Per aggiornare le definizioni dei virus attenersi alle istruzioni seguenti.

- Fare clic sul collegamento Norton AntiVirus sotto la sezione degli aggiornamenti.
- Fare clic su Download Virus Definition Updates nella parte superiore della pagina.
- Selezionare la lingua.
- Selezionare il nome appropriato per il prodotto.
- Fare clic sul pulsante Download Updates.
- Selezionare il nome file appropriato per il prodotto.
- Selezionare un percorso sul disco rigido per il salvataggio del file scaricato.
- È possibile eseguire il programma dalla posizione corrente oppure salvarlo sul disco rigido ed eseguirlo in un momento successivo. Selezionare l'opzione appropriata. Se si salva il file sul disco rigido, è necessario specificare un percorso per il salvataggio del file.
- Una volta scaricato il file, individuarlo sul sistema e fare doppio clic sul file.

Una volta completata la procedura, le definizioni dei virus saranno aggiornate.

Rinnovo dell'abbonamento per l'aggiornamento delle definizioni dei virus

L'acquisto di Norton AntiVirus dà diritto a ricevere gratuitamente per un anno le definizioni dei virus tramite Internet. In seguito è possibile acquistare un abbonamento annuale tramite il sito Web di Symantec. Per informazioni sul sito Web locale di Symantec, consultare la sezione "Siti regionali" più avanti. Dopo l'accesso al sito, fare clic sul collegamento degli acquisti Symantec e scegliere l'abbonamento agli aggiornamenti delle definizioni dei virus. È possibile pagare con carta di credito (MasterCard e Visa).

Ulteriori informazioni sul rinnovo dell'abbonamento sono disponibili su Internet.

- **Italia**
  http://www.symantec.com/region/it/techsupp/virus_subscriptions.html

Versioni precedenti di prodotti Norton

Se sul sistema in uso è installato un prodotto Norton 2000, il pulsante LiveAdvisor presente nella barra dei menu verrà rimosso con l'installazione di una versione successiva. Tuttavia, anche se LiveAdvisor non verrà più utilizzato come metodo di comunicazione delle informazioni, le funzionalità del prodotto non vengono eliminate.

Come è stato precisato nei messaggi finali di LiveAdvisor, Symantec ha sostituito questo meccanismo di comunicazione rendendo disponibili le informazioni nelle posizioni indicate di seguito.

Siti Web di Symantec

Symantec Security Response

http://securityresponse.symantec.com

Siti regionali

- **Europa, Medio Oriente e Africa (lingua inglese):** www.symantec.com/eusupport/
- **Italia:** www.symantec.it/itsupport/

Notiziario informativo sui prodotti

Europa, Medio Oriente, Africa (lingua inglese):
http://www.symantec.com/region/reg_eu/techsupp/bulletin/index.html

Italia:
http://www.symantec.com/region/it/techsupp/bulletin/index.html

Servizio e supporto

Symantec offre un'ampia gamma di opzioni di supporto tecnico e commerciale realizzate per soddisfare ogni tipo di esigenza e aiutare a sfruttare nel modo più efficiente il proprio investimento software.

È disponibile supporto gratuito sui siti Web Servizio e supporto di Symantec e mediante il sistema di consultazione automatico via fax di Symantec.

Supporto telefonico

Symantec fornisce supporto tecnico telefonico a pagamento per i prodotti Consumer. I clienti possono acquistare supporto su base occasionale che sarà fornito direttamente da un tecnico.

Per informazioni e consigli sulle opzioni di supporto disponibili è possibile contattare il Servizio clienti Symantec. Per informazioni su come contattare il servizio clienti locale consultare "Elenco delle informazioni di contatto" alla fine di questo capitolo.

Supporto per versioni vecchie e non più in commercio

Quando viene rilasciata una nuova versione di un prodotto (upgrade), il supporto telefonico per la versione precedente continua a essere fornito per un periodo di tempo limitato. È possibile che le informazioni tecniche continuino a essere disponibili sul sito Web di Symantec e sul sistema automatico di consultazione via fax.

Quando Symantec annuncia che un prodotto non sarà più commercializzato o venduto, il supporto telefonico a pagamento cessa dopo 60 giorni dall'annuncio. Il supporto per i prodotti non più in commercio sarà disponibile solo in forma di documentazione disponibile nel sito Web di Symantec o attraverso il sistema automatico di consultazione via fax.

Servizio clienti

Il Servizio clienti Symantec può rispondere a domande commerciali relative ai seguenti argomenti:

- informazioni generali sui prodotti (ad esempio, funzionalità, prezzi, disponibilità di versioni nazionali, rivenditori, ecc.);
- risoluzione di problemi semplici quali il controllo del numero di versione del prodotto acquistato;
- informazioni recenti sugli aggiornamenti e upgrade dei prodotti;
- modalità di aggiornamento/upgrade dei prodotti;
- documentazione informativa sui prodotti o versioni di prova;
- sostituzione di CD, manuali, ecc., mancanti o difettosi;
- aggiornamento della registrazione del prodotto in base a una variazione di indirizzo o nome;
- rinnovo del servizio di abbonamento per Norton AntiVirus o Norton Internet Security;
- consigli sulle opzioni di supporto tecnico di Symantec.

Per informazioni complete sul Servizio clienti visitare il sito Web Servizio e supporto di Symantec oppure telefonare al Servizio clienti Symantec. Per informazioni su come contattare il servizio clienti e sugli indirizzi Web consultare "Elenco delle informazioni di contatto" alla fine di questo capitolo.

Elenco delle informazioni di contatto

Siti Web Servizio e supporto di Symantec

- **Italia:**
  www.symantec.it/itsupport/

Gli utenti sono invitati a visitare il sito Web Servizio e supporto di Symantec, cercare le informazioni desiderate nelle Knowledge Base del supporto tecnico, leggere le informazioni relative ai prodotti o inviare le proprie domande a uno dei gruppi di discussione. Si consiglia inoltre di utilizzare la sezione sulla risoluzione dei problemi del Servizio e supporto di Symantec che consente di individuare rapidamente e con facilità le informazioni necessarie.

Supporto tecnico Symantec

Symantec fornisce supporto tecnico GRATUITO attraverso il sito Web Servizio e supporto. Il supporto tecnico telefonico, invece, è un servizio a pagamento.

Prodotti di utilità	Numeri locali (per gli altri Paesi vedere "Supporto Desktop")
Norton SystemWorks Norton CleanSweep Norton Utilities per Windows/MAC Norton Commander Win95/NT Norton Ghost (Retail) Norton Internet Security Norton Personal Firewall	Regno Unito: + (44) 20 7744 0061 Francia: + (33) 1 64 53 80 73 Germania: + (49) 69 6641 0371 Paesi Bassi: + (31) 71 408 3958
Nota: il supporto per gli altri prodotti di utilità non presenti in questo elenco viene fornito solo sul sito Web.	

AntiVirus	Numeri locali (per gli altri Paesi vedere "Supporto Desktop")
Norton AntiVirus Windows/MAC	Regno Unito: + (44) 20 7616 5813 Francia: + (33) 1 64 53 80 63 Germania: + (49) 69 6641 0353 Paesi Bassi: + (31) 71 408 3952

Soluzioni di produttività in remoto	Numeri locali (per gli altri Paesi vedere "Supporto Desktop")
WinFax pcAnywhere per 95/NT	Regno Unito: + (44) 20 7616 5803 Francia: + (33) 1 64 53 80 60 Germania: + (49) 69 6641 0350 Paesi Bassi: + (31) 71 408 3951

Supporto Desktop, altri Paesi

Austria: + 43 (1) 501375023	Norvegia: + 47 23053330
Belgio: + 32 (2) 7131701	Polonia: + 0 800 3111269
Danimarca: + 45 35 445720	Sudafrica: + (27) 11 7976701
Finlandia: + 358 (9) 22 930418	Spagna: + (34) 91 6625255
Irlanda: + 353 (1) 6011901	Svezia: + (46) 8 7355024
Israele: + (972) 4 8560626	Svizzera: + (41) 1 2121847
Italia: + (39) 02 45281052	Turchia: + (90) 212 216 64 48

Sistema automatico di consultazione via fax

Il sistema automatico di consultazione via fax di Symantec è un sistema di consultazione di documenti gestito da menu. Chiamando il numero appropriato riportato qui di seguito si accederà a un menu di opzioni utilizzabile mediante la tastiera del telefono. Le informazioni scelte verranno inviate automaticamente via fax.

Austria	+ (43) 1 50 137 5022
Belgio	+ (32) 2 7131710
Danimarca	+ 45 35 445710
Finlandia	+ (358) 9 22 930411
Francia	+ (33) 1 64 53 80 52
Germania	+ (49) 69 6641 0310
Italia	+ 39 024827 0010
Lussemburgo	+ (352) 29 84 795022
Paesi Bassi	+ (31) 71 4083790
Norvegia	+ 47 23 053310
Spagna	+ (34) 91 662 4021
Svezia	+ (46) 8 751 5681
Svizzera	+ (41) 1 2126267
Regno Unito	+ (44) 20 7616 5710

Servizio clienti Symantec

Fornisce informazioni e consulenza commericali multilingue.

Austria	+ (43) 1 50 137 5020
Belgio	+ (32) 2 7131700
Danimarca	+ 45 35 44 57 00
Finlandia	+ (358) 9 22 930410
Francia	+ (33) 1 64 53 80 50
Germania	+ (49) 69 6641 0300
Irlanda	+ (353) 1 811 8032
Italia	+ 39 02 48270000
Lussemburgo	+ 352 29 84 79 50 20
Paesi Bassi	+ (31) 20 5040565
Norvegia	+ 47 23 05 33 00
Sudafrica	+ (27) 11 784 9855
Spagna	+ (34) 91 6624413
Svezia	+ (46) 8 703 9615
Svizzera	+ (41) 1 2126262
Regno Unito	+ (44) 20 7616 5600
Altri Paesi Servizio solo in lingua inglese	+ (353) 1 811 8032

Servizio clienti Symantec - Indirizzo per la corrispondenza

Symantec Ltd
Customer Service Centre
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)
PO Box 5689
Dublin 15
Irlanda

Per il Sudafrica

Symantec SA (Pty) Ltd
PO Box 1998
Gallo Manor, Sandton
2052 Sudafrica

È stato fatto ogni sforzo possibile per garantire l'accuratezza di questo documento. Tuttavia, le informazioni qui contenute sono soggette a modifiche. Symantec Corporation si riserva il diritto di apportare tali modifiche senza preavviso.